



PEMERINTAH KABUPATEN KEBUMEN  
DINAS KESEHATAN, PENGENDALIAN PENDUDUK  
DAN KELUARGA BERENCANA  
**PUSKESMAS SRUWENG**

Jalan Raya Sruweng No. 97 Sruweng, Kebumen Kodepos 54362 Telp (0287) 551298

Pos-el: [sruweng.puskesmas@gmail.com](mailto:sruweng.puskesmas@gmail.com).

Laman : <https://puskesmassruweng.kebumenkab.go.id>

**DOKUMEN  
TERKENDALI**

KEPUTUSAN KEPALA PUSAT KESEHATAN MASYARAKAT SRUWENG

NOMOR: 400.7/07/KEP/2026

TENTANG

STANDAR PELAYANAN PUBLIK

KEPALA PUSAT KESEHATAN MASYARAKAT SRUWENG,

- Menimbang : a. bahwa standar Pelayanan Publik adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan publik, acuan penilaian kualitas dan kinerja pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat serta adanya standar kepastian bagi penyelenggara maupun penerima pelayanana;
- b. bahwa untuk maksud tersebut di atas perlu ditetapkan dengan Keputusan Kepala Puskesmas;
- Mengingat : 1 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Pelayanan Publik;
- 2 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik(Lembar Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112);
- 3 Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);

- 4 Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik
- 5 Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 144 Tahun 2022 tentang Pembentukan Pedoman Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi.
- 6 Keputusan Menteri Kesehatan Nomor HK.01.07/MENKES/2015/2023 tentang Petunjuk Teknis Integrasi Pelayanan Kesehatan Primer;
- 7 Keputusan Kepala Dinas Kesehatan, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kabupaten Kebumen Nomor 360.2/3803 Tahun 2024 tentang Penetapan Pusat Kesehatan Masyarakat, Puskesmas Pembantu dan Pos Pelayanan Terpadu Pelaksanaan Integrasi Layanan Primer Kabupaten Kebumen;
- 8 Peraturan Menteri Kesehatan Nomer 19 tahun 2024 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;
- 9 Peraturan Presiden Nomor 178 Tahun 2024 tentang Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2024 Nomor 374);
- 10 Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2025 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2025 Nomor 66); dan
- 11 Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 7 Tahun 2025 tentang Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik;

- 12 Peraturan Daerah Kabupaten Kebumen Nomor 10 Tahun 2025 Tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Nomor 11 Tahun 2023;

MEMUTUSKAN

Menetapkan

KEPUTUSAN KEPALA PUSKESMAS SRUWENG  
TENTANG STANDAR PELAYANAN PUBLIK DI  
PUSKESMAS SRUWENG;

KESATU

Standar Pelayanan Publik Pusat Kesehatan Masyarakat Suweng sebagaimana tercantum dalam lampiran Keputusan ini;

KEDUA

Standar pelayanan publik di Puskesmas Sruweng sebagaimana dimaksud pada diktum KESATU meliputi:

1. Pelayan Klaster 1
  - a. Ketatausahaan: kepegawaian, keuangan dan sistem informasi Manajemen Sumber Daya
  - b. Manajemnen Puskesmas
  - c. Manajemen Mutu Keselamatan Pasien
  - d. Manajemen Jejaring Puskesmas
  - e. Manajemen pengelolaan sediaan farmasi dan BMHP
  - f. Pelayanan Promosi Kesehatan atau Pemberdayaan Masyarakat
2. Pelayanan Klater 2;
  - a. Pelayanan Kesehatan Keluarga
  - b. Pelayanan Kesehatan bagi ibu hamil, bersalin, nifas (KIA dan KB)
  - c. pelayanan Kesehatan bagi anak balita dan anak prasekolah (MTBS)
  - d. pelayanan Kesehatan bagi anak usia sekolah dan remaja
  - e. Pelayanan Imunisasi
  - f. Pelayanan Persalinan (PMP)
  - g. Pelayanan Gizi ibu dan anak
3. Pelayanan Klaster 3
  - a. Pelayanan Pencegahan dan Pengendalian Penyakit Tidak Menular
  - b. Pelayanan Kesehatan Kerja

- c. Pelayanan Kesehatan Olahraga
  - d. Pelayanan Kesehatan Haji
  - e. Pelayanan Usaha Kesehatan Gigi Masyarakat (UKGM)
4. Pelayanan Klaster 4
- a. Pelayanan TB
  - b. Pelayanan Kesehatan Lingkungan
  - c. Pelayanan Pencegahan dan Pengendalian Penyakit Menular
  - d. Surveilans, Kewaspadaan Dini dan Respon
  - e. Pengawasan kualitas lingkungan
5. Pelayanan Lintas Klaster
- a. Pelayanan Pendaftaran
  - b. Pelayanan Rekam Medis
  - c. Pelayanan Pemeriksaan Gigi dan Mulut
  - d. Pelayanan Pemeriksaan Umum
  - e. Pelayanan Laboratorium
  - f. Pelayanan Konseling
    - 1) Konseling Gizi
    - 2) Konseling Kesehatan Lingkungan
    - 3) Konseling VCT
    - 4) Konseling Anak
    - 5) Konseling Farmasi
  - g. Pelayanan Farmasi
  - h. Tindakan Gawat Darurat;
  - i. Pelayanan Kesehatan Tradisional

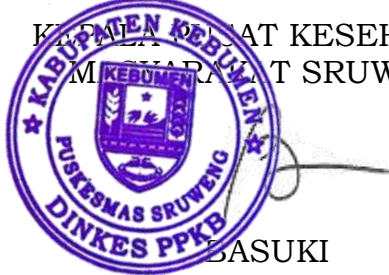
### KETIGA

Standar Pelayanan Publik sebagaimana dimaksudkan pada diktum “KEDUA” dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan publik dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur yang harus dilaksanakan oleh semua Petugas di Puskesmas Sruweng;

KEEMPAT

Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan, selanjutnya dengan SK Nomer 440.1/03.1/KEP/2024 dinyatakan tidak berlaku dan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan dalam ketetapan ini akan diperbaiki sesuai ketentuan;

Ditetapkan di Sruweng  
Pada tanggal : 26 Mei 2026

KABUPATEN KEBUMEN  
KEPALA DINAS KESEHATAN  
MELAKUKAKAN T SRUWENG,  
  
BASUKI



LAMPIRAN I  
KEPUTUSAN KEPALA PUSKESMAS SRUWENG  
NOMOR 400;7/01.6/KEP/2026  
TENTANG : STANDAR PELAYANAN PUBLIK

## A. PELAYANAN KLASSTER 1

### STANDAR PELAYANAN PUBLIKPELAYANAN KLASSTER 1

| NO | KOMPONEN              | URAIAN                                                                                                                                                                                                                                        |
|----|-----------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. | Produk Pelayanan      | Pelayanan kesehatan yang diberikan secara komprehensif, meliputi promotif, preventif, kuratif dan rehabilitatif sesuai dengan siklus kehidupan dan masalah kesehatan yang dialami pengunjung di Klaster                                       |
| 2. | Persyaratan Pelayanan | a. Dokumen<br>b. Notulen<br>c. Surat undangan<br>d. SOP<br>e. Kebijakan<br>f. Sarana dan prasarana yang memadai<br>g. dll                                                                                                                     |
| 3  | Dasar Hukum           | 1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Pelayanan Publik;                                                                                                                                       |
|    |                       | 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik(Lembar Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112);                                                                                                                         |
|    |                       | 3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357); |
|    |                       | 4. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik                                                                                                                                                      |
|    |                       | 5. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 144 Tahun 2022 tentang Pembentukan Pedoman Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi.                                                    |
|    |                       | 6. Keputusan Menteri Kesehatan Nomor HK.01.07/MENKES/2015/2023 tentang Petunjuk Teknis Integrasi Pelayanan Kesehatan Primer;                                                                                                                  |
|    |                       | 7. Keputusan Kepala Dinas Kesehatan, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kabupaten                                                                                                                                                   |

|    |                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|----|---------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    |                                 | Kebumen Nomor 360.2/3803 Tahun 2024 tentang Penetapan Pusat Kesehatan Masyarakat, Puskesmas Pembantu dan Pos Pelayanan Terpadu Pelaksanaan Integrasi Layanan Primer Kabupaten Kebumen;                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|    |                                 | 8. Peraturan Menteri Kesehatan Nomer 19 tahun 2024 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|    |                                 | 9. Peraturan Presiden Nomor 178 Tahun 2024 tentang Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2024 Nomor 374);                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|    |                                 | 10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2025 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2025 Nomor 66); dan                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|    |                                 | 11. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 7 Tahun 2025 tentang Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik;                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|    |                                 | 12. Peraturan Daerah Kabupaten Kebumen Nomor 10 Tahun 2025 Tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Nomor 11 Tahun 2023;                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 4. | Sistem, Mekanisme, dan Prosedur | <p>1. Manajemen Puskesmas</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Tim manajemen membuat perencanaan (P1) Bertujuan untuk membuat keterpaduan LP dan LS untuk semua siklus hidup target kinerja disusun masing-masing klaster.</li> <li>b. Tim manajemen melakukan penggerakan pelaksanaan (P2). Bertujuan untuk melaksanakan lokmin dengan pembahasan pelaksanaan kegiatan dan hasil PWS untuk ditemukan tindaklanjutnya</li> <li>c. Tim manajemen melakukan Pengawasan, Pengendalian dan Penilaian (P3) dilakukan terhadap aspek administratif dan kinerja Puskesmas</li> </ul> <p>2. Manajemen Mutu pelayanan dan keselamatan bagi masyarakat pasien dan petugas :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Tim manajemen melakukan pengukuran mutu</li> <li>b. Tim manajemen melakukan pencegahan dan pengendalian infeksi (PPI)</li> <li>c. Tim manajemen memastikan keselamatan pasien</li> <li>d. Tim manajemen melakukan analisis resiko</li> <li>e. Tim manajemen menerapkan budaya mutu dan keselamatan pasien</li> <li>f. Tim manajemen menjamin keselamatan kerja (K3) karyawan puskesmas Sruweng</li> <li>g. Tim manajemen menjamin keselamatan dan</li> </ul> |

|  |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|--|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  |  | <p>kesehatan (MFK) berjalan dengan baik</p> <p>3. Manajemen Jejaring Puskesmas</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Tim manajemen melakukan kerjasama dengan jejaring Puskesmas</li> <li>Tim manajemen melakukan pembinaan ke Pustu/FKTP lain , posyandu dan UKBM lainnya</li> </ol> <p>4. Manajemen Pengelolaan Sediaan Farmasi Dan Bahan Medis Habis Pakai</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Tim manajemen mengatur pemenuhan sumber daya</li> <li>Tim manajemen melakukan pengendalian mutu pelayanan kefarmasian serta formularium</li> </ol> <p>5. Sistem informasi</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Tim mutu melakukan koordinasi dengan klaster 2, 3, 4 dan lintas klaster</li> <li>Tim mutu melakukan input data dari puskesmas, pustu, kegiatan posyandu dan kunjungan rumah menggunakan sistem informasi ke platform satu sehat</li> </ol> |
|--|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|     |                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|-----|----------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 5.  | Jangka Waktu Pelayanan                 | Menyesuaikan kebutuhan                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 6.  | Biaya/Tarif                            | Tim manajemen mengatur biaya dan tarif pelayanan sesuai Peraturan Daerah Kabupaten Kebumen Nomor 10 Tahun 2025 Tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Nomor 11 Tahun 2023;                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 7.  | Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan | <ol style="list-style-type: none"> <li>Pasien/pengguna layanan menyampaikan melalui kotak saran, Instagram (@puskesmas_sruweng), no whatsapp (082135103668), atau aduan langsung.</li> <li>Petugas mencatat semua pengaduan.</li> <li>Semua pengaduan akan dibahas oleh tim pengelola pengaduan, dirapatkan bersama tim mutu dan kepala Puskesmas untuk menemukan solusi permasalahan aduan.</li> <li>Jawaban pengaduan akan disampaikan melalui telepon/ No Whatsapp/ e-mail pengadu yang bersangkutan/ papan pengumuman puskesmas.</li> </ol> |
| 8.  | Sarana dan Prasarana (Fasilitas)       | Disesuaikan dengan kebutuhan                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 9.  | Kompetensi Pelaksana                   | Kepala tata usaha dan tim manajemen (Kepala Puskesmas, Kepala tata usaha, perawat, bidan dan tenaga kesehatan lainnya sesuai dengan tupoksinya.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 10. | Jumlah Pelaksana                       | Menyesuaikan kebutuhan                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |

|     |                                        |                                                                                                                                                                                                             |
|-----|----------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 11. | Jaminan Pelayanan                      | Pasien mendapatkan pelayanan sesuai standar operasional prosedur (SOP) yang telah ditetapkan dan diberikan oleh petugas yang berkompeten.                                                                   |
| 12. | Pengawasan Internal                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Kepala Puskesmas</li> <li>b. Tim Mutu Puskesmas</li> <li>c. Tim Audit Internal Puskesmas</li> </ul>                                                               |
| 13. | Jaminan Keamanandan Keselamatan Pasien | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Keamanan, keselamatan, dan kenyamanan sesuai dengan 6 Sasaran Keselamatan Pasien.</li> <li>b. Pelayanan sangat diutamakan bebas dari pungutan liar.</li> </ul>    |
| 14. | Evaluasi Kinerja Pelaksana             | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Lokakarya Mini Bulanan</li> <li>b. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan</li> <li>c. Survei kepuasan pasien</li> </ul> |

## B. PELAYANAN KLASSTER 2

### STANDAR PELAYANAN PUBLIK PELAYANAN KLASSTER 2

| NO | KOMPONEN              | URAIAN                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|----|-----------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. | Produk Pelayanan      | pelayanan kesehatan yang diberikan secara komprehensif, meliputi promotif, preventif, kuratif dan rehabilitatif sesuai dengan siklus kehidupan dan masalah kesehatan yang dialami pengunjung di Klaster 2.                                                                         |
| 2. | Persyaratan Pelayanan | a. Pasien sudah terdaftar di loket pendaftaran<br>b. Kartu identitas: KTP/SIM/KK<br>c. Kartu berobat (pasien lama)<br>d. Kartu jaminan kesehatan (bagi yang memiliki)                                                                                                              |
| 3. | Dasar Hukum           | 1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Pelayanan Publik;                                                                                                                                                                            |
|    |                       | 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik(Lembar Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112);                                                                                                                                                              |
|    |                       | 3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);                                      |
|    |                       | 4. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik                                                                                                                                                                                           |
|    |                       | 5. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 144 Tahun 2022 tentang Pembentukan Pedoman Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi.                                                                                         |
|    |                       | 6. Keputusan Menteri Kesehatan Nomor HK.01.07/MENKES/2015/2023 tentang Petunjuk Teknis Integrasi Pelayanan Kesehatan Primer;                                                                                                                                                       |
|    |                       | 7. Keputusan Kepala Dinas Kesehatan, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kabupaten Kebumen Nomor 360.2/3803 Tahun 2024 tentang Penetapan Pusat Kesehatan Masyarakat, Puskesmas Pembantu dan Pos Pelayanan Terpadu Pelaksanaan Integrasi Layanan Primer Kabupaten Kebumen; |
|    |                       | 8. Peraturan Menteri Kesehatan Nomer 19 tahun 2024 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;                                                                                                                                                                                             |

|    |                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|----|---------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    |                                 | 9. Peraturan Presiden Nomor 178 Tahun 2024 tentang Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2024 Nomor 374);                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|    |                                 | 10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2025 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2025 Nomor 66); dan                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|    |                                 | 11. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 7 Tahun 2025 tentang Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik;                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|    |                                 | 12. Peraturan Daerah Kabupaten Kebumen Nomor 10 Tahun 2025 Tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Nomor 11 Tahun 2023;                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 4. | Sistem, Mekanisme, dan Prosedur | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Petugas menerima pasien</li> <li>2. Petugas mencuci tangan</li> <li>3. Petugas menempatkan pasien pada tempat yang disediakan.</li> <li>4. Petugas mengidentifikasi pasien dengan Rekam Medis Elektronik.</li> <li>5. Petugas melakukan anamnesa.</li> <li>6. Petugas melakukan skrining kesehatan yang dibutuhkan.</li> <li>7. Petugas melakukan pemeriksaan fisik pasien.</li> <li>8. Petugas mendiagnosa pasien</li> <li>9. Petugas melakukan rujukan internal apabila diperlukan</li> <li>10. Petugas melakukan edukasi tentang penyakit dan rencana asuhan</li> <li>11. Petugas menulis resep obat sesuai kebutuhan pasien di RME</li> <li>12. Petugas mempersilahkan pasien menunggu di ruang tunggu obat</li> <li>13. Petugas mencuci tangan</li> <li>14. Petugas memberi resep obat.</li> </ol> |

|     |                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|-----|-----------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|     |                                         | 15. Pasien dipersilakan mengantri obat di lintas klaster farmasi.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 5.  | Jangka Waktu Pelayanan                  | 60 menit                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 6.  | Biaya/Tarif                             | Peraturan Daerah Kabupaten Kebumen No 11 Tahun 2023 tentang Pajak dan Retribusi Daerah Kabupaten Kebumen                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 7.  | Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan  | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pasien/pengguna layanan menyampaikan melalui kotak saran, Instagram (@puskesmas_sruweng), no whatsapp (082135103668), atau aduan langsung.</li> <li>b. Petugas mencatat semua pengaduan.</li> <li>c. Semua pengaduan akan dibahas oleh tim pengelola pengaduan, dirapatkan bersama tim mutu dan kepala Puskesmas untuk menemukan solusi permasalahan aduan.</li> <li>d. Jawaban pengaduan akan disampaikan melalui telepon/ No Whatsapp/ e-mail pengadu yang bersangkutan/ papan pengumuman puskesmas.</li> </ul> |
| 8.  | Sarana dan Prasarana (Fasilitas)        | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Meja anamnesa/ meja periksa</li> <li>b. Tensimeter</li> <li>c. Stetoskop</li> <li>d. Timbangan</li> <li>e. Microtois</li> <li>f. Kursi</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 9.  | Kompetensi Pelaksana                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Dokter Umum (S-1 Profesi Kedokteran)</li> <li>b. Perawat (Minimal D-3 Keperawatan)</li> <li>c. Bidan ( Minimal D3 K</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 10. | Jumlah Pelaksana                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>1 Dokter</li> <li>1 Perawat</li> <li>2-4 Bidan</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 11. | Jaminan Pelayanan                       | Pasien mendapatkan pelayanan sesuai standar operasional prosedur (SOP) yang telah ditetapkan dan diberikan oleh petugas yang berkompeten.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 12. | Pengawasan Internal                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Kepala Puskesmas</li> <li>b. Tim Mutu Puskesmas</li> <li>c. Tim Audit Internal Puskesmas</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 13. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pasien | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Keamanan, keselamatan, dan kenyamanan sesuai dengan 6 Sasaran Keselamatan Pasien.</li> <li>b. Pelayanan sangat diutamakan bebas dari pungutan liar.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 14. | Evaluasi Kinerja Pelaksana              | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Lokakarya Mini Bulanan</li> <li>b. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan</li> <li>c. Survei kepuasan pasien</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |

**STANDAR PELAYANAN  
PUBLIK PELAYANAN KIA-KB**

| <b>NO</b> | <b>KOMPONEN</b>       | <b>URAIAN</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|-----------|-----------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.        | Produk Pelayanan      | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Mendapatkan pemeriksaan dan penjelasan tentang kondisi pasien serta mendapatkan penyuluhan/ KIE mengenai kesehatan kehamilan/ pelayanan KB.</li> <li>b. Mendapatkan tindakan yang diperlukan.</li> <li>c. Mendapatkan pemeriksaan bayi baru lahir.</li> <li>d. Mendapatkan surat pengantar pemeriksaan laboratorium</li> <li>e. Mendapatkan surat keterangan calon pengantin</li> <li>f. Mendapatkan resep oleh dokter sesuai dengan diagnosis.</li> <li>g. Mendapatkan surat keterangan sakit apabila diperlukan.</li> <li>h. Mendapatkan surat rujukan apabila diperlukan.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 2.        | Persyaratan Pelayanan | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Kartu identitas: KTP/SIM/KK</li> <li>b. Kartu berobat (pasien lama)</li> <li>c. Kartu jaminan kesehatan (bagi yang memiliki)</li> <li>d. Buku KIA (pasien hamil yang sudah pernah berkunjung sebelumnya)</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 3.        | Dasar Hukum           | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Undang-undang Republik Indonesia No 29 tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran.</li> <li>b. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 no 144, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia nomor 5063).</li> <li>c. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2014 tentang Tenaga Kesehatan.</li> <li>d. Peraturan Menteri Kesehatan No. 33 Tahun 2019 tentang Panduan Perilaku Pelayanan Publik.</li> <li>e. Peraturan Menteri Kesehatan No. 11 Tahun 2017 Tentang Keselamatan Pasien</li> <li>f. Undang-undang Nomer 17 Tahun 2023 Tentang Kesehatan</li> <li>g. Peraturan Menteri Kesehatan No. 19 Tahun 2024 Tentang Puskesmas</li> <li>h. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 7 Tahun 2025 tentang Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik;</li> </ul> |

|    |                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|----|----------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 4. | Sistem, Mekanisme, dan Prosedur        | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Petugas memanggil pasien sesuai antrian</li> <li>b. Petugas melakukan anamnesis kepada pasien.</li> <li>c. Petugas melakukan pemeriksaan kepada pasien.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|    |                                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>d. Petugas melakukan pemeriksaan penunjang apabila diperlukan.</li> <li>e. Petugas memberikan rujukan ke fasilitas kesehatan tingkat lanjutan (Rumah Sakit) apabila diperlukan.</li> <li>f. Petugas memberi resep obat.</li> <li>g. Pasien dipersilakan mengantre obat di ruang farmasi.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                  |
| 5. | Jangka Waktu Pelayanan                 | 30 menit                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 6. | Jam Pelayanan Pendaftaran              | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pemeriksaan kehamilan dan pelayanan KB: Senin sd Kamis (Pukul 07.30 WIB - 11.30 WIB), Jumat (Pukul 07.30 WIB - 10.30 WIB), Sabtu (Pukul 07.30 WIB - 11.00 WIB)</li> <li>b. Pemeriksaan ANC terpadu: Kamis (Pukul 07.30 WIB - 11.30 WIB)</li> <li>c. Klinik IVA (Deteksi Dini Kanker Serviks): Kamis ke 1 (Pukul 07.00 WIB - 11.30 WIB)</li> </ul>                                                                                                                                                                 |
| 7. | Biaya/Tarif                            | Peraturan Daerah Kabupaten Kebumen No 11 Tahun 2023 tentang Pajak dan Retribusi Daerah Kabupaten Kebumen                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 8. | Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pasien/pengguna layanan menyampaikan melalui kotak saran, Instagram (@puskesmas_sruweng), no whatsapp (082135103668), atau aduan langsung.</li> <li>b. Petugas mencatat semua pengaduan.</li> <li>c. Semua pengaduan akan dibahas oleh tim pengelola pengaduan, dirapatkan bersama tim mutu dan kepala Puskesmas untuk menemukan solusi permasalahan aduan.</li> <li>d. Jawaban pengaduan akan disampaikan melalui telepon/ No Whatsapp/ e-mail pengadu yang bersangkutan/ papan pengumuman puskesmas.</li> </ul> |
| 9. | Sarana dan Prasarana (Fasilitas)       | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Meja pemeriksaan</li> <li>b. Tempat tidur pemeriksaan</li> <li>c. Meja ginekologi</li> <li>d. IUD kit</li> <li>e. Alat kontrasepsi</li> <li>f. Implan set</li> <li>g. Pap smear set dewasa</li> <li>h. Kursi</li> <li>j. Doppler</li> <li>k. Metline</li> <li>l. Alat tindakan</li> <li>m. Termometer</li> <li>n. Stetoskop</li> <li>o. Timbangan bayi</li> <li>p. Timbangan</li> <li>q. Lemari</li> </ul>                                                                                                        |

|     |                                         |                                                                                                                                                  |
|-----|-----------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|     |                                         | i. Komputer set dan printer                                                                                                                      |
| 10. | Kompetensi Pelaksana                    | a. Dokter Umum (S-1 Profesi Kedokteran)<br>b. Bidan (minimal D3 Kebidanan)                                                                       |
| 11. | Jumlah Pelaksana                        | 32 Bidan terbagi dalam shift                                                                                                                     |
| 12. | Jaminan Pelayanan                       | Pasien mendapatkan pelayanan sesuai standar operasional prosedur (SOP) yang telah ditetapkan dan diberikan oleh petugas yang berkompeten.        |
| 13. | Pengawasan Internal                     | a. Kepala Puskesmas<br>b. Tim Mutu Puskesmas<br>c. Tim Audit Internal Puskesmas                                                                  |
| 14. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pasien | a. Keamanan, keselamatan, dan kenyamanan sesuai dengan 6 Sasaran Keselamatan Pasien.<br>b. Pelayanan sangat diutamakan bebas dari pungutan liar. |
| 15. | Evaluasi Kinerja Pelaksana              | a. Lokakarya Mini Bulanan<br>b. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan<br>c. Survei kepuasan pasien    |

**STANDAR PELAYANAN PUBLIK**  
**PELAYANAN MTBS (MANAJEMEN TERPADU**  
**BALITA SAKIT)**

| <b>NO</b> | <b>KOMPONEN</b>                 | <b>URAIAN</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|-----------|---------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.        | Produk Pelayanan                | a. Mendapatkan pemeriksaan dan penjelasan tentang kondisi pasien serta mendapatkan penyuluhan/ KIE pada bayi usia di bawah 5 tahun.<br>b. Mendapatkan surat pengantar pemeriksaan laboratorium<br>c. Mendapatkan resep sesuai dengan keluhan.<br>d. Mendapatkan surat keterangan sakit apabila diperlukan.<br>e. Mendapatkan surat rujukan apabila diperlukan.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 2.        | Persyaratan Pelayanan           | Pengguna layanan (pasien) datang dengan membawa:<br>a. Kartu identitas: KTP/SIM/KK<br>b. Kartu berobat (pasien lama)<br>c. Kartu jaminan kesehatan (bagi yang memiliki)<br>d. Buku KIA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 3.        | Dasar Hukum                     | a. Undang-undang Republik Indonesia No 29 tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran.<br>b. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 no 144, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia nomor 5063).<br>c. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2014 tentang Tenaga Kesehatan.<br>d. Peraturan Menteri Kesehatan No. 25 Tahun 2014 tentang Upaya Kesehatan Anak.<br>e. Peraturan Menteri Kesehatan No. 33 Tahun 2019 tentang Panduan Perilaku Pelayanan Publik.<br>f. Peraturan Menteri Kesehatan No. 11 Tahun 2017 Tentang Keselamatan Pasien<br>g. Undang-undang Nomer 17 Tahun 2023 Tentang Kesehatan<br>h. Peraturan Menteri Kesehatan No. 19 Tahun 2024 Tentang Puskesmas<br>i. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 7 Tahun 2025 tentang Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik; |
| 4.        | Sistem, Mekanisme, dan Prosedur | a. Petugas memanggil pasien sesuai antrian<br>b. Petugas melakukan anamnesis kepada pasien.<br>c. Petugas melakukan pemeriksaan berat badan, tinggi badan, suhu tubuh, nadi, dan respirasi kepada pasien.<br>d. Petugas melakukan pemeriksaan fisik kepada pasien.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |

|     |                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|-----|-----------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|     |                                         | <ul style="list-style-type: none"> <li>e. Petugas melakukan pemeriksaan penunjang apabila diperlukan.</li> <li>f. Petugas memberikan rujukan ke fasilitas kesehatan tingkat lanjutan (Rumah Sakit) apabila diperlukan.</li> <li>g. Petugas memberi resep obat dan meminta ke kasir (pada pasien umum).</li> <li>h. Pasien dipersilakan mengantri obat di ruang farmasi.</li> </ul>                                                                                                                                                                          |
| 5.  | Jangka Waktu Pelayanan                  | 10 Menit                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 6.  | Biaya/Tarif                             | Peraturan Daerah Kabupaten Kebumen No 11 Tahun 2023 tentang Pajak dan Retribusi Daerah Kabupaten Kebumen                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 7.  | Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan  | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pasien/pengguna layanan menyampaikan melalui kotak saran, Instagram (@puskesmas_sruweng), no whatsapp (082135103668), atau aduan langsung.</li> <li>b. Petugas mencatat semua pengaduan.</li> <li>c. Semua pengaduan akan dibahas oleh tim pengelola pengaduan, dirapatkan bersama tim mutu dan kepala Puskesmas untuk menemukan solusi permasalahan aduan.</li> <li>d. Jawaban pengaduan akan disampaikan melalui telepon/ No Whatsapp/ e-mail pengadu yang bersangkutan/ papan pengumuman puskesmas.</li> </ul> |
| 8.  | Sarana dan Prasarana (Fasilitas)        | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Meja kecil</li> <li>b. Termometer</li> <li>c. Stetoskop</li> <li>d. Oksimeter</li> <li>e. Timbangan Bayi dan dewasa</li> <li>f. Metlin</li> <li>g. Alat ukur lingkaran kepala</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 9.  | Kompetensi Pelaksana                    | Bidan (minimal D3 Kebidanan)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 10. | Jumlah Pelaksana                        | 32 Bidan (Terbagi dalam setiap harinya)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 11. | Jaminan Pelayanan                       | Pasien mendapatkan pelayanan sesuai standar operasional prosedur (SOP) yang telah ditetapkan dan diberikan oleh petugas yang berkompeten.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 12. | Pengawasan Internal                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Kepala Puskesmas</li> <li>b. Tim Mutu Puskesmas</li> <li>c. Tim Audit Internal Puskesmas</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 13. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pasien | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Keamanan, keselamatan, dan kenyamanan sesuai dengan 6 Sasaran Keselamatan Pasien.</li> <li>b. Pelayanan sangat diutamakan bebas dari pungutan liar.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |

|     |                                  |                                                                                                                                                                                                            |
|-----|----------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 14. | Evaluasi<br>Kinerja<br>Pelaksana | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Lokakarya Mini Bulanan</li> <li>b. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerjadan kedisiplinan</li> <li>c. Survei kepuasan pasien</li> </ul> |
|-----|----------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

### C. KLASTER 3

#### STANDAR PELAYANAN PUBLIK PELAYANAN KLASTER 3

| NO | KOMPONEN              | URAIAN                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|----|-----------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. | Produk Pelayanan      | Pelayanan Pasien di Klaster 3 adalah pelayanan kesehatan yang diberikan secara komprehensif, meliputi promotif, preventif, kuratif dan rehabilitatif sesuai dengan siklus kehidupan dan masalah kesehatan yang dialami pengunjung di Klaster 3..                                   |
| 2. | Persyaratan Pelayanan | a. Kartu identitas: KTP/SIM/KK<br>b. Kartu berobat (pasien lama)<br>c. Kartu jaminan kesehatan (bagi yang memiliki)<br>d. Buku KIA (pasien hamil yang sudah pernah berkunjung sebelumnya)                                                                                          |
| 3. | Dasar Hukum           | 1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Pelayanan Publik;                                                                                                                                                                            |
|    |                       | 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembar Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112);                                                                                                                                                             |
|    |                       | 3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);                                      |
|    |                       | 4. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik                                                                                                                                                                                           |
|    |                       | 5. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 144 Tahun 2022 tentang Pembentukan Pedoman Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi.                                                                                         |
|    |                       | 6. Keputusan Menteri Kesehatan Nomor HK.01.07/MENKES/2015/2023 tentang Petunjuk Teknis Integrasi Pelayanan Kesehatan Primer;                                                                                                                                                       |
|    |                       | 7. Keputusan Kepala Dinas Kesehatan, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kabupaten Kebumen Nomor 360.2/3803 Tahun 2024 tentang Penetapan Pusat Kesehatan Masyarakat, Puskesmas Pembantu dan Pos Pelayanan Terpadu Pelaksanaan Integrasi Layanan Primer Kabupaten Kebumen; |
|    |                       | 8. Peraturan Menteri Kesehatan Nomer 19 tahun 2024 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;                                                                                                                                                                                             |
|    |                       | 9. Peraturan Presiden Nomor 178 Tahun 2024 tentang Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2024 Nomor 374);                                                                                                    |

|    |             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|----|-------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    |             | 10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2025 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2025 Nomor 66); dan                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|    |             | 11. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 7 Tahun 2025 tentang Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik;                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|    |             | 12. Peraturan Daerah Kabupaten Kebumen Nomor 10 Tahun 2025 Tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Nomor 11 Tahun 2023;                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 3. | Dasar Hukum | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Pelayanan Publik;</li> <li>b. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembar Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 5038);</li> <li>c. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik</li> <li>d. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</li> <li>e. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 44 tahun 2016 tentang Manajemen Puskesmas;</li> <li>f. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 19 tahun 2024 tentang Penyelenggaraan Pusat Kesehatan Masyarakat;</li> <li>g. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 29 Tahun 2022 tentang Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik;</li> <li>h. Keputusan Menteri Kesehatan Nomor HK.01.07/MENKES/2015/2023 tentang Petunjuk Teknis Integrasi Pelayanan Kesehatan Primer;</li> <li>i. Keputusan Kepala Dinas Kesehatan, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kabupaten Kebumen Nomor 360.2/3803 Tahun 2024 tentang Penetapan Pusat Kesehatan Masyarakat, Puskesmas Pembantu dan Pos Pelayanan Terpadu Pelaksanaan Integrasi Layanan Primer Kabupaten Kebumen;</li> <li>j. Peraturan Daerah Kabupaten Kebumen Nomor 11 Tahun 2023 Tentang Pajak Daerah Dan Retribusi</li> </ul> |

|    |                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|----|---------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    |                                 | Daerah.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 4. | Sistem, Mekanisme, dan Prosedur | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Petugas menerima pasien</li> <li>2. Petugas mencuci tangan</li> <li>3. Petugas menempatkan pasien pada tempat yang disediakan.</li> <li>4. Petugas mengidentifikasi pasien dengan Rekam Medis Elektronik.</li> <li>5. Petugas melakukan anamnesa.</li> <li>6. Petugas melakukan skrining kesehatan yang dibutuhkan.</li> <li>7. Petugas melakukan pemeriksaan fisik pasien.</li> <li>8. Petugas mendiagnosa pasien</li> <li>9. Petugas melakukan rujukan internal apabila diperlukan</li> <li>10. Petugas melakukan edukasi tentang penyakit dan rencana asuhan</li> <li>11. Petugas menulis resep obat sesuai kebutuhan pasien di RME</li> <li>12. Petugas mempersilahkan pasien menunggu di ruang tunggu obat</li> <li>13. Petugas mencuci tangan</li> </ol> |
| 5. | Jangka Waktu Pelayanan          | 30 menit                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 6. | Jam Pelayanan Pendaftaran       | <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Pemeriksaan kehamilan dan pelayanan KB: Senin sd Kamis (Pukul 07.30 WIB - 11.30 WIB), Jumat (Pukul 07.30 WIB - 10.30 WIB), Sabtu (Pukul 07.30 WIB - 11.00 WIB)</li> <li>c. Pemeriksaan ANC terpadu: Kamis (Pukul 07.30 WIB - 11.30 WIB)</li> <li>d. Klinik IVA (Deteksi Dini Kanker Serviks): Kamis ke 1 (Pukul 07.00 WIB - 11.30 WIB)</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 7. | Biaya/Tarif                     | Peraturan Daerah Kabupaten Kebumen Nomor 10 Tahun 2025 Tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Nomor 11 Tahun 2023;                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |

|     |                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|-----|----------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 8.  | Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pasien/pengguna layanan menyampaikan melalui kotak saran, Instagram (@puskesmas_sruweng), no whatsapp (082135103668), atau aduan langsung.</li> <li>b. Petugas mencatat semua pengaduan.</li> <li>c. Semua pengaduan akan dibahas oleh tim pengelola pengaduan, dirapatkan bersama tim mutu dan kepala Puskesmas untuk menemukan solusi permasalahan aduan.</li> <li>d. Jawaban pengaduan akan disampaikan melalui telepon/ No Whatsapp/ e-mail pengadu yang bersangkutan/ papan pengumuman puskesmas.</li> </ul> |
| 9.  | Sarana dan Prasarana (Fasilitas)       | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Meja pemeriksaan</li> <li>b. Tempat tidur pemeriksaan</li> <li>c. Meja ginekologi</li> <li>d. IUD kit</li> <li>e. Alat kontrasepsi</li> <li>f. Implan set</li> <li>g. Pap smear set dewasa</li> <li>h. Kursi</li> <li>i. Komputer set dan printer</li> <li>j. Doppler</li> <li>k. Metline</li> <li>l. Alat tindakan</li> <li>m. Termometer</li> <li>n. Stetoskop</li> <li>o. Timbangan bayi</li> <li>p. Timbangan</li> <li>q. Lemari</li> </ul>                                                                   |
| 10. | Kompetensi Pelaksana                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Dokter Umum (S-1 Profesi Kedokteran)</li> <li>b. Bidan (minimal D3 Kebidanan)</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 11. | Jumlah Pelaksana                       | 32 Bidan terbagi dalam shift                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 12. | Jaminan Pelayanan                      | Pasien mendapatkan pelayanan sesuai standar operasional prosedur (SOP) yang telah ditetapkan dan diberikan oleh petugas yang berkompeten.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 13. | Pengawasan Internal                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Kepala Puskesmas</li> <li>b. Tim Mutu Puskesmas</li> <li>c. Tim Audit Internal Puskesmas</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 14. | Jaminan Keamanandan Keselamatan Pasien | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Keamanan, keselamatan, dan kenyamanan sesuai dengan 6 Sasaran Keselamatan Pasien.</li> <li>b. Pelayanan sangat diutamakan bebas dari pungutan liar.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 15. | Evaluasi Kinerja Pelaksana             | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Lokakarya Mini Bulanan</li> <li>b. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan</li> <li>c. Survei kepuasan pasien</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |

**STANDAR PELAYANAN PUBLIK**  
**PELAYANAN PANDU PTM**

| <b>NO</b> | <b>KOMPONEN</b>                 | <b>URAIAN</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|-----------|---------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.        | Produk Pelayanan                | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Mendapatkan pemeriksaan dan penjelasan tentang kondisi pasien serta mendapatkan penyuluhan/ KIE.</li> <li>b. Mendapatkan tindakan yang diperlukan.</li> <li>c. Mendapatkan surat pengantar pemeriksaan laboratorium</li> <li>d. Mendapatkan resep oleh dokter sesuai dengan diagnosis.</li> <li>e. Mendapatkan surat keterangan sehat apabila meminta surat keterangan sehat.</li> <li>f. Mendapatkan surat rujukan apabila diperlukan.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 2.        | Persyaratan Pelayanan           | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pasien sudah terdaftar di loket pendaftaran</li> <li>b. Kartu identitas: KTP/SIM/KK</li> <li>c. Kartu berobat (pasien lama)</li> <li>d. Kartu jaminan kesehatan (bagi yang memiliki)</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 3.        | Dasar Hukum                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009</li> <li>b. Peraturan Menteri Kesehatan No. 05 Tahun 2014 tentang Panduan Praktis Klinis bagi Dokter di Fasilitas Pelayanan Kesehatan Primer.</li> <li>c. Peraturan Menteri Kesehatan No. 33 Tahun 2019 tentang Panduan Perilaku Pelayanan Publik.</li> <li>d. Peraturan Menteri Kesehatan No. 11 Tahun 2017 Tentang Keselamatan Pasien</li> <li>e. Undang-undang Nomer 17 Tahun 2023 Tentang Kesehatan</li> <li>f. Peraturan Menteri Kesehatan No. 19 Tahun 2024 Tentang Puskesmas</li> <li>g. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 7 Tahun 2025 tentang Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik;</li> </ul> |
| 4.        | Sistem, Mekanisme, dan Prosedur | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Petugas memanggil pasien sesuai antrian</li> <li>b. Petugas melakukan anamnesa kepada pasien.</li> <li>c. Petugas melakukan pemeriksaan kepada pasien.</li> <li>d. Petugas melakukan pemeriksaan penunjang apabila diperlukan.</li> <li>e. Petugas memberikan rujukan ke fasilitas kesehatan tingkat lanjutan (Rumah Sakit) apabila diperlukan.</li> <li>f. Petugas memberi resep obat di ruang farmasi</li> <li>g. Petugas melakukan rujukan internal untuk konseling gizi.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                              |

|     |                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|-----|-----------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|     |                                         | h. Pasien dipersilakan menuju ruang konseling gizi.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 5.  | Jangka Waktu Pelayanan                  | 15 menit                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 6.  | Biaya/Tarif                             | Peraturan Daerah Kabupaten Kebumen No 11 Tahun 2023 tentang Pajak dan Retribusi Daerah Kabupaten Kebumen                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 7.  | Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan  | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pasien/pengguna layanan menyampaikan melalui kotak saran, Instagram (@puskesmas_sruweng), no whatsapp (082135103668), atau aduan langsung.</li> <li>b. Petugas mencatat semua pengaduan.</li> <li>c. Semua pengaduan akan dibahas oleh tim pengelola pengaduan, dirapatkan bersama tim mutu dan kepala Puskesmas untuk menemukan solusi permasalahan aduan.</li> <li>d. Jawaban pengaduan akan disampaikan melalui telepon/ No Whatsapp/ e-mail pengadu yang bersangkutan/ papan pengumuman puskesmas.</li> </ul> |
| 8.  | Sarana dan Prasarana (Fasilitas)        | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Meja anamnesa/ meja perawat</li> <li>b. Meja pemeriksaan/ meja dokter</li> <li>c. Tempat tidur pemeriksaan</li> <li>d. garputala</li> <li>e. Tensimeter</li> <li>f. Stetoskop</li> <li>g. Senter</li> <li>h. Timbangan</li> <li>i. snellenchart</li> <li>j. form panduan PTM</li> <li>k. form SRQ</li> <li>l. form PUMA</li> <li>m. Microtois</li> <li>n. Metline</li> </ul>                                                                                                                                      |
| 9.  | Kompetensi Pelaksana                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Dokter Umum (S-1 Profesi Kedokteran)</li> <li>b. Perawat (Minimal D-3 Keperawatan)</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 10. | Jumlah Pelaksana                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. 1 Dokter</li> <li>b. 1 Perawat</li> <li>c. 1 bidan</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 11. | Jaminan Pelayanan                       | Pasien mendapatkan pelayanan sesuai standar operasional prosedur (SOP) yang telah ditetapkan dan diberikan oleh petugas yang berkompeten.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 12. | Pengawasan Internal                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Kepala Puskesmas</li> <li>b. Tim Mutu Puskesmas</li> <li>c. Tim Audit Internal Puskesmas</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 13. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pasien | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Keamanan, keselamatan, dan kenyamanan sesuai dengan 6 Sasaran Keselamatan Pasien.</li> <li>b. Pelayanan sangat diutamakan bebas dari pungutan liar.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 14. | Evaluasi Kinerja Pelaksana              | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Lokakarya Mini Bulanan</li> <li>b. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan</li> <li>c. Survei kepuasan pasien</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |

**D. KLASSTER 4****STANDAR PELAYANAN  
PUBLIKPELAYANAN  
KLASSTER 4**

| <b>NO</b> | <b>KOMPONEN</b>                 | <b>URAIAN</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|-----------|---------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.        | Produk Pelayanan                | Mendapatkan penjelasan tentang kondisi pasien serta penyuluhan/ KIE.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 2.        | Persyaratan Pelayanan           | a. Pasien sudah terdaftar di loket pendaftaran<br>b. Kartu identitas: KTP/SIM/KK<br>c. Kartu berobat (pasien lama)<br>d. Kartu jaminan kesehatan (bagi yang memiliki)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 3.        | Dasar Hukum                     | a. Peraturan Menteri Kesehatan no 17 tahun 2023 tentang praktik tenaga gizi<br>b. Peraturan Menteri Kesehatan no 13 tahun 2015 tentang Penyelenggaraan pelayanan kesehatan Lingkungan di Puskesmas.<br>c. Peraturan Menteri Kesehatan No. 11 Tahun 2017 Tentang Keselamatan Pasien<br>d. Peraturan Menteri Kesehatan No. 33 Tahun 2019 tentang Panduan Perilaku Pelayanan Publik.<br>e. Peraturan Menteri Kesehatan No. 19 Tahun 2024 Tentang Puskesmas<br>f. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 7 Tahun 2025 tentang Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik; |
| 4.        | Sistem, Mekanisme, dan Prosedur | 1. Petugas memantau dan menganalisis data PWS terkait beban penyakit dan cakupan pelayanan<br>2. Petugas mencuci tangan.<br>3. Petugas Merencanakan dan melaksanakan tindak lanjut yang diperlukan.<br>4. Petugas koordinasi dengan Pustu sebagai jaringan di tingkat desa<br>5. Petugas melakukan Kunjungan rumah dengan kader<br>6. Petugas melakukan pencatatan dan pelaporan hasil kegiatan<br>7. Petugas melakukan monitoring dan evaluasi pelaksanaan kegiatan.                                                                                                                                                              |

|     |                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|-----|-----------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 5.  | Jangka Waktu Pelayanan                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Paket ibu hamil: 45 menit</li> <li>b. Pemeriksaan widal: 20 menit</li> <li>c. Pemeriksaan darah rutin: 10 menit</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 6.  | Biaya/Tarif                             | Peraturan Daerah Kabupaten Kebumen No 11 Tahun 2023 tentang Pajak dan Retribusi Daerah Kabupaten Kebumen                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 7.  | Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan  | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pasien/pengguna layanan menyampaikan melalui kotak saran, Instagram (@puskesmas_sruweng), no whatsapp (082135103668), atau aduan langsung.</li> <li>b. Petugas mencatat semua pengaduan.</li> <li>c. Semua pengaduan akan dibahas oleh tim pengelola pengaduan, dirapatkan bersama tim mutu dan kepala Puskesmas untuk menemukan solusi permasalahan aduan.</li> <li>d. Jawaban pengaduan akan disampaikan melalui telepon/ No Whatsapp/ e-mail pengadu yang bersangkutan/ papan pengumuman puskesmas.</li> </ul> |
| 8.  | Sarana dan Prasarana (Fasilitas)        | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Form pemeriksaan laboratorium</li> <li>b. Hematology analyzer</li> <li>c. Widal sentrifuge</li> <li>d. Glukocheck</li> <li>e. Alat pengukur kolestrol dan asam urat</li> <li>f. Preparat mikrobiologi, feses, HIV/AIDS</li> <li>g. Meja</li> <li>h. Kursi</li> <li>i. Komputer set dan printer</li> <li>j. Lemari</li> </ul>                                                                                                                                                                                      |
| 9.  | Kompetensi Pelaksana                    | Analisis Laboratorium (D3 Pranata Laboratorium)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 10. | Jumlah Pelaksana                        | 1 Analisis Laboratorium                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 11. | Jaminan Pelayanan                       | Pasien mendapatkan pelayanan sesuai standar operasional prosedur (SOP) yang telah ditetapkan dan diberikan oleh petugas yang berkompeten.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 12. | Pengawasan Internal                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Kepala Puskesmas</li> <li>b. Tim Mutu Puskesmas</li> <li>c. Tim Audit Internal Puskesmas</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 13. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pasien | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Keamanan, keselamatan, dan kenyamanan sesuai dengan 6 Sasaran Keselamatan Pasien.</li> <li>b. Pelayanan sangat diutamakan bebas dari pungutan liar.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |

|     |                            |                                                                                                                                                                                                             |
|-----|----------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 14. | Evaluasi Kinerja Pelaksana | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Lokakarya Mini Bulanan</li> <li>b. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan</li> <li>c. Survei kepuasan pasien</li> </ul> |
|-----|----------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

## STANDAR PELAYANAN PUBLIK

### PELAYANAN PASIEN BERPOTENSI KLB

| NO | KOMPONEN                        | URAIAN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|----|---------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. | Produk Pelayanan                | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pemeriksaan darah rutin/ hematology analyzer : Hb, Hematokrit, Jumlah Leukosit, Jumlah Trombosit, Hitung Jenis Leukosit, Laju Endap Darah.</li> <li>b. Pemeriksaan kimia darah: GDS/ GDP/ GDPP, Kolesterol, Asam Urat.</li> <li>c. Pemeriksaan Imunoserologi: Tes Kehamilan, Golongan Darah, Widal, VDRL, HbsAg</li> <li>d. Pemeriksaan bakteriologi dan parasitologi: BTA, Gonorrhea, Trichomoniasis, Candidiasis, Bakterial Vaginosis.</li> <li>e. Pemeriksaan urinalisa</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 2. | Persyaratan Pelayanan           | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Lembar permintaan pemeriksaan laboratorium</li> <li>b. Kartu identitas: KTP/SIM/KK</li> <li>c. Kartu jaminan kesehatan (bagi yang memiliki)</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 3. | Dasar Hukum                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Undang-undang Republik Indonesia No 29 tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran.</li> <li>b. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 no 144, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia nomor 5063).</li> <li>c. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2014 tentang Tenaga Kesehatan.</li> <li>d. Peraturan Menteri kesehatan Republik Indonesia Nomor 37 tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Laboratorium Pusat Kesehatan Masyarakat</li> <li>e. Peraturan Menteri Kesehatan No. 11 Tahun 2017 Tentang Keselamatan Pasien</li> <li>f. Peraturan Menteri Kesehatan No. 33 Tahun 2019 tentang Panduan Perilaku Pelayanan Publik.</li> <li>g. Peraturan Menteri Kesehatan No. 19 Tahun 2024 Tentang Puskesmas</li> <li>h. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 7 Tahun 2025 tentang Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik;</li> </ul> |
| 4. | Sistem, Mekanisme, dan Prosedur | <ul style="list-style-type: none"> <li>1. Petugas memantau dan menganalisis data PWS terkait beban penyakit dan cakupan pelayanan</li> <li>2. Petugas menilai pasien berpotensi KLB</li> <li>3. Petugas melaporkan ke dalam aplikasi Sistem Kewaspadaan Dini dan Respon (SKDR)</li> <li>4. Petugas koordinasi dengan lintas sector dan lintas program</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |

|     |                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|-----|----------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|     |                                        | 5. Petugas melakukan Kunjungan rumah dengan melibatkan pustu dan kader<br>6. Petugas melakukan pencatatan dan pelaporan hasil kegiatan<br>7. Petugas melakukan monitoring dan evaluasi pelaksanaan kegiatan.                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 5.  | Jangka Waktu Pelayanan                 | a. Paket ibu hamil: 45 menit<br>b. Pemeriksaan widal: 20 menit<br>c. Pemeriksaan darah rutin: 10 menit                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 6.  | Biaya/Tarif                            | Peraturan Daerah Kabupaten Kebumen No 10 Tahun 2025 tentang Pajak dan Retribusi Daerah Kabupaten Kebumen                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 7.  | Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan | a. Pasien/pengguna layanan menyampaikan melalui kotak saran, Instagram (@puskesmas_sruweng), no whatsapp (082135103668), atau aduan langsung.<br>b. Petugas mencatat semua pengaduan.<br>c. Semua pengaduan akan dibahas oleh tim pengelola pengaduan, dirapatkan bersama tim mutu dan kepala Puskesmas untuk menemukan solusi permasalahan aduan.<br>d. Jawaban pengaduan akan disampaikan melalui telepon/No Whatsapp/ e-mail pengadu yang bersangkutan/ papan pengumuman puskesmas. |
| 8.  | Sarana dan Prasarana (Fasilitas)       | a. Form pemeriksaan laboratorium<br>b. Hematology analyzer<br>c. Widal sentrifuge<br>d. Glukocheck<br>e. Alat pengukur kolestrol dan asam urat<br>f. Preparat mikrobiologi, feses, HIV/AIDS<br>g. Meja<br>h. Kursi<br>i. Komputer set dan printer<br>j. Lemari                                                                                                                                                                                                                         |
| 9.  | Kompetensi Pelaksana                   | Analisis Laboratorium (D3 Pranata Laboratorium)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 10. | Jumlah Pelaksana                       | 1 Analisis Laboratorium                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 11. | Jaminan Pelayanan                      | Pasien mendapatkan pelayanan sesuai standar operasional prosedur (SOP) yang telah ditetapkan dan diberikan oleh petugas yang berkompeten.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 12. | Pengawasan Internal                    | a. Kepala Puskesmas<br>b. Tim Mutu Puskesmas<br>c. Tim Audit Internal Puskesmas                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |

|     |                                         |                                                                                                                                                                                                             |
|-----|-----------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 13. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pasien | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Keamanan, keselamatan, dan kenyamanan sesuai dengan 6 Sasaran Keselamatan Pasien.</li> <li>b. Pelayanan sangat diutamakan bebas dari pungutan liar.</li> </ul>    |
| 14. | Evaluasi Kinerja Pelaksana              | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Lokakarya Mini Bulanan</li> <li>b. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan</li> <li>c. Survei kepuasan pasien</li> </ul> |

**STANDAR PELAYANAN PUBLIK**  
**PELAYANAN VCT (VOLUNTARY COUNSELING AND TEST)**

| NO | KOMPONEN                        | URAIAN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|----|---------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. | Produk Pelayanan                | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Mendapatkan pemeriksaan dan penjelasan tentang kondisi pasien serta mendapatkan penyuluhan/ KIE tentang IMS/ VCT.</li> <li>b. Mendapatkan pelayanan pengobatan IMS/VCT.</li> <li>c. Mendapatkan surat pengantar pemeriksaan laboratorium.</li> <li>d. Mendapatkan resep oleh dokter sesuai dengan diagnosis.</li> <li>e. Mendapatkan surat rujukan apabila diperlukan.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 2. | Persyaratan Pelayanan           | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pasien sudah terdaftar di loket pendaftaran</li> <li>b. Kartu identitas: KTP/SIM/KK</li> <li>c. Kartu berobat (pasien lama)</li> <li>d. Kartu jaminan kesehatan (bagi yang memiliki)</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 3. | Dasar Hukum                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Peraturan Menteri Kesehatan No. 05 Tahun 2014 tentang Panduan Praktis Klinis bagi Dokter di Fasilitas Pelayanan Kesehatan Primer.</li> <li>b. Peraturan Menteri Kesehatan No. 82 tahun 2014 tentang Penanggulangan Penyakit Menular.</li> <li>c. Peraturan Menteri Kesehatan No. 33 Tahun 2019 tentang Panduan Perilaku Pelayanan Publik.</li> <li>d. Peraturan Menteri Kesehatan No. 11 Tahun 2017 Tentang Keselamatan Pasien</li> <li>e. Undang-undang Nomer 17 Tahun 2023 Tentang Kesehatan</li> <li>f. Peraturan Menteri Kesehatan No. 19 Tahun 2024 Tentang Puskesmas</li> <li>g. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 7 Tahun 2025 tentang Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik;</li> </ul> |
| 4. | Sistem, Mekanisme, dan Prosedur | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Petugas memanggil pasien sesuai antrian.</li> <li>b. Petugas melakukan anamnesa, konseling, dan pemeriksaan fisik kepada pasien.</li> <li>c. Petugas memberikan surat pengantar laboratorium yang terkait pemeriksaan marker IMS.</li> <li>d. Pasien menuju ke laboratorium untuk dilakukan pemeriksaan darah.</li> <li>e. Petugas menyampaikan hasil pemeriksaan laboratorium kepada pasien.</li> <li>f. Petugas memberikan konseling setelah hasil laboratorium keluar (konseling paska tes).</li> <li>g. Petugas memberikan rujukan ke fasilitas kesehatan tingkat lanjutan (Rumah Sakit) apabila diperlukan.</li> </ul>                                                                                                                                            |
|    |                                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Petugas memberi resep obat.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |

|     |                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|-----|-----------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|     |                                         | b. Pasien dipersilakan mengantri obat di ruang farmasi.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 5.  | Jangka Waktu Pelayanan                  | 60 menit                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 6.  | Biaya/Tarif                             | Peraturan Daerah Kabupaten Kebumen No 10 Tahun 2025 tentang Pajak dan Retribusi Daerah Kabupaten Kebumen                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 7.  | Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan  | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pasien/pengguna layanan menyampaikan melalui kotak saran, Instagram (@puskesmas_sruweng), no whatsapp (082135103668), atau aduan langsung.</li> <li>b. Petugas mencatat semua pengaduan.</li> <li>c. Semua pengaduan akan dibahas oleh tim pengelola pengaduan, dirapatkan bersama tim mutu dan kepala Puskesmas untuk menemukan solusi permasalahan aduan.</li> <li>d. Jawaban pengaduan akan disampaikan melalui telepon/ No Whatsapp/ e-mail pengadu yang bersangkutan/ papan pengumuman puskesmas.</li> </ul> |
| 8.  | Sarana dan Prasarana (Fasilitas)        | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Meja anamnesa/ meja pemeriksaan</li> <li>b. Tensimeter</li> <li>c. Stetoskop</li> <li>d. Timbangan</li> <li>e. Microtois</li> <li>f. Kursi</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 9.  | Kompetensi Pelaksana                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Dokter Umum (S-1 Profesi Kedokteran)</li> <li>b. Perawat (Minimal D-3 Keperawatan)</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 10. | Jumlah Pelaksana                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>1 Dokter</li> <li>1 Perawat</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 11. | Jaminan Pelayanan                       | Pasien mendapatkan pelayanan sesuai standar operasional prosedur (SOP) yang telah ditetapkan dan diberikan oleh petugas yang berkompeten.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 12. | Pengawasan Internal                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Kepala Puskesmas</li> <li>b. Tim Mutu Puskesmas</li> <li>c. Tim Audit Internal Puskesmas</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 13. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pasien | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Keamanan, keselamatan, dan kenyamanan sesuai dengan 6 Sasaran Keselamatan Pasien.</li> <li>b. Pelayanan sangat diutamakan bebas dari pungutan liar.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 14. | Evaluasi Kinerja Pelaksana              | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Lokakarya Mini Bulanan</li> <li>b. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan</li> <li>c. Survei kepuasan pasien</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |

**STANDAR PELAYANAN PUBLIK**  
**PELAYANAN TBC (TUBERCULOSIS)**

| <b>NO</b> | <b>KOMPONEN</b>                 | <b>URAIAN</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|-----------|---------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.        | Produk Pelayanan                | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Mendapatkan pemeriksaan dan penjelasan tentang kondisipasien serta mendapatkan penyuluhan/ KIE tentang TBC.</li> <li>b. Mendapatkan pelayanan pengobatan TBC kategori I.</li> <li>c. Mendapatkan surat pengantar pemeriksaan laboratorium BTAdengan metode TCM</li> <li>d. Mendapatkan resep oleh dokter sesuai dengan diagnosis.</li> <li>e. Mendapatkan surat rujukan apabila diperlukan.</li> <li>f. Mendapatkan form TB 02 untuk pengambilan obat selanjutnya.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 2.        | Persyaratan Pelayanan           | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pasien sudah terdaftar di loket pendaftaran</li> <li>b. Kartu identitas: KTP/SIM/KK</li> <li>c. Kartu berobat (pasien lama)</li> <li>d. Kartu TB 02 (Pasien lama)</li> <li>e. Kartu jaminan kesehatan (bagi yang memiliki)</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 3.        | Dasar Hukum                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Peraturan Menteri Kesehatan No. 05 Tahun 2014 tentang Panduan Praktis Klinis bagi Dokter di Fasilitas Pelayanan Kesehatan Primer.</li> <li>b. Peraturan Menteri Kesehatan No. 82 tahun 2014 tentang Penanggulangan Penyakit Menular.</li> <li>c. Peraturan Menteri Kesehatan No. 33 Tahun 2019 tentang Panduan Perilaku Pelayanan Publik.</li> <li>d. Peraturan Menteri Kesehatan No. 11 Tahun 2017 Tentang Keselamatan Pasien</li> <li>e. Undang-undang Nomer 17 Tahun 2023 Tentang Kesehatan</li> <li>f. Peraturan Menteri Kesehatan No. 19 Tahun 2024 Tentang Puskesmas</li> <li>g. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 7 Tahun 2025 tentang Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik;</li> </ul> |
| 4.        | Sistem, Mekanisme, dan Prosedur | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Petugas memanggil pasien sesuai antrian pasien TBC</li> <li>b. Petugas melakukan anamnesa kepada pasien.</li> <li>c. Petugas melakukan pemeriksaan kepada pasien.</li> <li>d. Petugas memberikan surat pengantar laboratorium untuk cek BTA dengan TCM (pada pasien suspek), mengumpulkan pot dahak pada keesokan harinya, dan apabila hasilnya positif maka dilakukan tatalaksana TBC serta diberi form TB 02.</li> <li>e. Petugas memberikan rujukan ke fasilitas kesehatan</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                               |

|     |                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|-----|-----------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|     |                                         | tingkat lanjutan (Rumah Sakit) apabila diperlukan.<br>f. Petugas menulis resep dan mengambil obat.<br>g. Petugas memberikan obat ke Pasien                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 5.  | Jangka Waktu Pelayanan                  | 15 menit                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 6.  | Biaya/Tarif                             | Tidak ada tarif                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 7.  | Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan  | a. Pasien/pengguna layanan menyampaikan melalui kotak saran, Instagram (@puskesmas_sruweng), no whatsapp (082135103668), atau aduan langsung.<br>b. Petugas mencatat semua pengaduan.<br>c. Semua pengaduan akan dibahas oleh tim pengelola pengaduan, dirapatkan bersama tim mutu dan kepala Puskesmas untuk menemukan solusi permasalahan aduan.<br>d. Jawaban pengaduan akan disampaikan melalui telepon/ No Whatsapp/ e-mail pengadu yang bersangkutan/ papan pengumuman puskesmas. |
| 8.  | Sarana dan Prasarana (Fasilitas)        | a. Meja anamnesa/ meja periksa<br>b. Blangko TB 01, 02, 03, 04, 05, 06,09,10, 11, 12, 13, 14, 15, 16<br>c. Tensimeter<br>d. Stetoskop<br>e. Timbangan<br>f. Meja<br>g. Kursi                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 9.  | Kompetensi Pelaksana                    | a. Dokter Umum (S-1 Profesi Kedokteran)<br>b. Perawat (Minimal D-3 Keperawatan)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 10. | Jumlah Pelaksana                        | 1 Dokter<br>1 Perawat                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 11. | Jaminan Pelayanan                       | Pasien mendapatkan pelayanan sesuai standar operasional prosedur (SOP) yang telah ditetapkan dan diberikan oleh petugas yang berkompeten.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 12. | Pengawasan Internal                     | a. Kepala Puskesmas<br>b. Tim Mutu Puskesmas<br>c. Tim Audit Internal Puskesmas                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 13. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pasien | a. Keamanan, keselamatan, dan kenyamanan sesuai dengan 6 Sasaran Keselamatan Pasien.<br>b. Pelayanan sangat diutamakan bebas dari pungutan liar.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 14. | Evaluasi Kinerja Pelaksana              | a. Lokakarya Mini Bulanan<br>b. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan<br>c. Survei kepuasan pasien                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |

## E. PELAYANAN LINTAS KLASER

### STANDAR PELAYANAN PUBLIK PELAYANAN PENDAFTARAN DAN REKAM MEDIS

| NO | KOMPONEN                        | URAIAN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|----|---------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. | Produk Pelayanan                | a. Mendapatkan pendaftaran pasien yang dilakukan oleh petugas.<br>b. Mendapatkan pelayanan rekam medis pasien                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 2. | Persyaratan Pelayanan           | Pengguna layanan (pasien) datang dengan membawa:<br>a. Kartu identitas: KTP/SIM/KK<br>b. Kartu berobat (pasien lama)<br>c. Kartu jaminan kesehatan (bagi yang memiliki)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 3. | Dasar Hukum                     | a. Peraturan Menteri Kesehatan No. 269/MENKES/PER/III/2008 tentang Rekam Medis<br>b. Peraturan Menteri Kesehatan No. 33 Tahun 2019 tentang Panduan Perilaku Pelayanan Publik.<br>c. PMK No. 11 Tahun 2017 Tentang Keselamatan Pasien<br>d. Undang-undang Nomer 17 Tahun 2023 Tentang Kesehatan<br>e. Peraturan Menteri Kesehatan No. 19 Tahun 2024 Tentang Puskesmas<br>f. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 7 Tahun 2025 tentang Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik; |
| 4. | Sistem, Mekanisme, dan Prosedur | a. Pasien datang<br>b. Pasien melakukan pendaftaran di mesin antrian melalui petugas dan mendapatkan nomor antrian loket pendaftaran<br>c. Pasien melakukan pendaftaran melalui petugas di loket pendaftaran dengan menunjukkan kartu identitas (KTP/SIM/KK) atau kartu berobat atau kartu jaminan kesehatan.<br>d. Pasien mendapatkan nomor antrian ruang pemeriksaan yang dituju.<br>e. Pasien menunggu panggilan ruang pemeriksaan yang dituju.                                                                                              |
| 5. | Jangka Waktu Pelayanan          | 15 menit                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 6. | Waktu Pelayanan Pendaftaran     | Senin, Selasa, Rabu, Kamis : Pukul 07.30 WIB – 11.30 WIB<br>Jum'at: Pukul 07.30 WIB - 10.30 WIB,<br>Sabtu: Pukul 07.30 WIB - 11.00 WIB                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |

|     |                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|-----|-----------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 7.  | Biaya/Tarif                             | Peraturan Daerah Kabupaten Kebumen No 11 Tahun 2023 tentang Pajak dan Retribusi Daerah Kabupaten Kebumen                                                                                                                                                                                                                                               |
| 8.  | Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan  | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pasien/pengguna layanan menyampaikan melalui kotak saran, Instagram (@puskesmas_sruweng), no whatsapp (082135103668), atau aduan langsung.</li> <li>b. Petugas mencatat semua pengaduan.</li> </ul>                                                                                                          |
|     |                                         | <ul style="list-style-type: none"> <li>c. Semua pengaduan akan dibahas oleh tim pengelola pengaduan, dirapatkan bersama tim mutu dan kepala Puskesmas untuk menemukan solusi permasalahan aduan.</li> <li>d. Jawaban pengaduan akan disampaikan melalui telepon/ No Whatsapp/ e-mail pengadu yang bersangkutan/ papan pengumuman puskesmas.</li> </ul> |
| 9.  | Sarana dan Prasarana (Fasilitas)        | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Meja loket pendaftaran</li> <li>b. Mesin antrian BPJS</li> <li>c. Komputer set dan printer</li> <li>d. Jaringan internet</li> <li>e. Kursi petugas</li> <li>f. Kursi tunggu pasien</li> <li>g. Kursi tunggu prioritas pasien</li> <li>h. Kipas angin</li> <li>i. Rak rekam medis</li> </ul>                  |
| 10. | Kompetensi Pelaksana                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Penata rekam medik ( minimal D4 Rekam Medik)</li> <li>b. Pendaftaran (Minimal SLTA/ sederajat)</li> </ul>                                                                                                                                                                                                    |
| 11. | Jumlah Pelaksana                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>1 Petugas rekam medik</li> <li>1 Petugas pendaftaran</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 12. | Jaminan Pelayanan                       | Pasien mendapatkan pelayanan sesuai standar operasional prosedur (SOP) yang telah ditetapkan dan diberikan oleh petugas yang berkompeten.                                                                                                                                                                                                              |
| 13. | Pengawasan Internal                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Kepala Puskesmas</li> <li>b. Tim Mutu Puskesmas</li> <li>c. Tim Audit Internal Puskesmas</li> </ul>                                                                                                                                                                                                          |
| 14. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pasien | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Keamanan, keselamatan, dan kenyamanan sesuai dengan 6 Sasaran Keselamatan Pasien.</li> <li>b. Pelayanan sangat diutamakan bebas dari pungutan liar.</li> </ul>                                                                                                                                               |
| 15. | Evaluasi Kinerja Pelaksana              | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Lokakarya Mini Bulanan</li> <li>b. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan</li> <li>c. Survei kepuasan pasien</li> </ul>                                                                                                                                            |

**STANDAR PELAYANAN PUBLIK PELAYANAN  
PEMERIKSAAN UMUM**

| <b>NO</b> | <b>KOMPONEN</b>       | <b>URAIAN</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|-----------|-----------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.        | Produk Pelayanan      | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Mendapatkan pemeriksaan dan penjelasan tentang kondisipasien serta mendapatkan penyuluhan/ KIE</li> <li>b. Mendapatkan tindakan yang diperlukan</li> <li>c. Mendapatkan surat pengantar pemeriksaan laboratorium</li> <li>d. Mendapatkan resep oleh dokter sesuai dengan diagnosis</li> <li>e. Mendapatkan surat keterangan sehat sesuai kebutuhan pasien</li> <li>f. Mendapatkan surat keterangan sakit apabila diperlukan</li> <li>g. Mendapatkan surat rujukan apabila diperlukan</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                            |
| 2.        | Persyaratan Pelayanan | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pasien sudah terdaftar di loket pendaftaran</li> <li>b. Kartu identitas: KTP/SIM/KK</li> <li>c. Kartu berobat (pasien lama)</li> <li>d. Kartu jaminan kesehatan (bagi yang memiliki)</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 3.        | Dasar Hukum           | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Keputusan Menteri Kesehatan No. HK.01/07/menkes/1936/2022 tentang Perubahan Atas Keputusan Menteri Kesehatan Nomor HK.01.07/MENKES/1186/2022 tentang Panduan Praktis Klinis bagi Dokter di Fasilitas Pelayanan Kesehatan Primer.</li> <li>b. Peraturan Menteri Kesehatan No. 33 Tahun 2019 tentang Panduan Perilaku Pelayanan Publik.</li> <li>c. PMK No. 11 Tahun 2017 Tentang Keselamatan Pasien</li> <li>d. Undang-undang Nomer 17 Tahun 2023 Tentang Kesehatan</li> <li>e. Peraturan Menteri Kesehatan No. 19 Tahun 2024 Tentang Puskesmas</li> <li>f. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 7 Tahun 2025 tentang Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik;</li> </ul> |

|     |                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|-----|----------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 4.  | Sistem, Mekanisme, dan Prosedur        | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Petugas memanggil pasien sesuai antrean</li> <li>b. Petugas melakukan anamnesa kepada pasien.</li> <li>c. Petugas melakukan pemeriksaan vital sign.</li> <li>d. Dokter melakukan pemeriksaan kepada pasien.</li> <li>e. Dokter melakukan pemeriksaan penunjang apabila diperlukan.</li> <li>f. Dokter memberikan rujukan ke ruang pemeriksaan lain maupun fasilitas kesehatan tingkat lanjutan (Rumah Sakit) apabila diperlukan.</li> <li>g. Dokter memberi resep obat dan mempersilahkan pasien mengambil obat di ruang farmasi</li> </ul> |
| 5.  | Jangka Waktu Pelayanan                 | 10 Menit                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 6.  | Biaya/Tarif                            | Peraturan Daerah Kabupaten Kebumen No 10 Tahun 2025 tentang Pajak dan Retribusi Daerah Kabupaten Kebumen                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 7.  | Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pasien/pengguna layanan menyampaikan melalui kotak saran, Instagram (@puskesmas_sruweng), no whatsapp (082135103668), atau aduan langsung.</li> <li>b. Petugas mencatat semua pengaduan.</li> <li>c. Semua pengaduan akan dibahas oleh tim pengelola pengaduan, dirapatkan bersama tim mutu dan kepala Puskesmas untuk menemukan solusi permasalahan aduan.</li> <li>d. Jawaban pengaduan akan disampaikan melalui telepon/ No Whatsapp/ e-mail pengadu yang bersangkutan/ papan pengumuman puskesmas.</li> </ul>                           |
| 8.  | Sarana dan Prasarana (Fasilitas)       | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Meja anamnesa/ meja perawat</li> <li>b. Meja periksa/ meja dokter</li> <li>c. Tempat tidur periksa</li> <li>d. Tensimeter</li> <li>e. Thermometer</li> <li>f. Stetoskop</li> <li>g. Senter</li> <li>h. Timbangan</li> <li>i. Metline</li> <li>j. Microtois</li> <li>k. Otoskop</li> <li>l. Palu Reflek</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                           |
| 9.  | Kompetensi Pelaksana                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Dokter Umum (S-1 Profesi Kedokteran)</li> <li>b. Perawat (Minimal D-3 Keperawatan)</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 10. | Jumlah Pelaksana                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. 3 Dokter</li> <li>b. 3 Perawat</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 11. | Jaminan Pelayanan                      | Pasien mendapatkan pelayanan sesuai standar operasional prosedur (SOP) yang telah ditetapkan dan diberikan oleh petugas yang berkompeten.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |

|     |                                        |                                                                                                                                                                                                             |
|-----|----------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 12. | Pengawasan Internal                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Kepala Puskesmas</li> <li>b. Tim Mutu Puskesmas</li> <li>c. Tim Audit Internal Puskesmas</li> </ul>                                                               |
| 13. | Jaminan Keamanandan Keselamatan Pasien | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Keamanan, keselamatan, dan kenyamanan sesuai dengan 6 Sasaran Keselamatan Pasien.</li> <li>b. Pelayanan sangat diutamakan bebas dari pungutan liar.</li> </ul>    |
| 14. | Evaluasi Kinerja Pelaksana             | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Lokakarya Mini Bulanan</li> <li>b. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan</li> <li>c. Survei kepuasan pasien</li> </ul> |

**STANDAR PELAYANAN PUBLIK**  
**PELAYANAN PEMERIKSAAN GIGI**

| <b>NO</b> | <b>KOMPONEN</b>       | <b>URAIAN</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|-----------|-----------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.        | Produk Pelayanan      | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Mendapatkan pemeriksaan dan penjelasan tentang kondisi pasiensen serta mendapatkan penyuluhan/ KIE.</li> <li>b. Mendapatkan tindakan gigi yang diperlukan.</li> <li>c. Mendapatkan resep oleh dokter sesuai dengan diagnosis.</li> <li>d. Mendapatkan surat keterangan sakit apabila diperlukan.</li> <li>e. Mendapatkan surat pengantar pemeriksaan laboratorium</li> <li>f. Mendapatkan surat rujukan apabila diperlukan.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                           |
| 2.        | Persyaratan Pelayanan | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pasien datang sendiri dan/ atau bersama pendamping (bila diperlukan)</li> <li>b. Pasien membawa persyaratan identitas (KTP/KK), kartu berobat/ kartu jaminan kesehatan.</li> <li>c. Pasien mengambil nomor antrian ruang pemeriksaan gigi dan menunggu panggilan di loket pendaftaran.</li> <li>d. Pasien melakukan registrasi di loket pendaftaran lalu menunggu di ruang tunggu ruang pemeriksaan gigi.</li> <li>e. Pasien dipanggil sesuai nomor antrian, nama, dan alamat.</li> </ul>                                                                                                                                                        |
| 3.        | Dasar Hukum           | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Peraturan Menteri Kesehatan No. 05 Tahun 2014 tentang Panduan Praktis Klinis bagi Dokter Gigi di Fasilitas Pelayanan Kesehatan Primer.</li> <li>b. Peraturan Menteri Kesehatan No. 33 Tahun 2019 tentang Panduan Perilaku Pelayanan Publik.</li> <li>c. PMK No. 11 Tahun 2017 Tentang Keselamatan Pasien</li> <li>d. Undang-undang Nomer 17 Tahun 2023 Tentang Kesehatan</li> <li>e. Peraturan Menteri Kesehatan No. 19 Tahun 2024 Tentang Puskesmas</li> <li>f. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 7 Tahun 2025 tentang Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik;</li> </ul> |

|    |                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|----|----------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 4. | Sistem,<br>Mekanisme,<br>dan Prosedur  | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Petugas memanggil pasien sesuai antrian</li> <li>b. Pasien dipersilahkan duduk di kursi perawatan.</li> <li>c. Petugas melakukan anamnesa dan pemeriksaan kepada pasien.</li> <li>d. Petugas melakukan pemeriksaan penunjang apabila diperlukan.</li> <li>e. Pasien mendapatkan tindakan sesuai kasus</li> <li>f. Petugas memberikan rujukan ke fasilitas kesehatan tingkat lanjutan (Rumah Sakit) apabila diperlukan.</li> <li>g. Petugas memberi resep obat.</li> <li>h. Pasien dipersilakan mengantri obat di depan ruang obat.</li> </ul> |
| 5. | Jangka Waktu Pelayanan                 | 30 Menit                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 6. | Biaya/Tarif                            | Peraturan Daerah Kabupaten Kebumen No 11 Tahun 2023 tentang Pajak dan Retribusi Daerah Kabupaten Kebumen                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 7. | Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pasien/pengguna layanan menyampaikan melalui kotak saran, Instagram (@puskesmas_sruweng), no whatsapp (082135103668), atau aduan langsung.</li> <li>b. Petugas mencatat semua pengaduan.</li> <li>c. Semua pengaduan akan dibahas oleh tim pengelola pengaduan, dirapatkan bersama tim mutu dan kepala Puskesmas untuk menemukan solusi permasalahan aduan.</li> <li>d. Jawaban pengaduan akan disampaikan melalui telepon/ No Whatsapp/ e-mail pengadu yang bersangkutan/ papan pengumuman puskesmas.</li> </ul>                             |
| 8. | Sarana dan Prasarana (Fasilitas)       | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Meja anamnesa/ meja perawat</li> <li>b. Meja dokter</li> <li>c. <i>Dental Care Unit</i></li> <li>d. Kompresor</li> <li>e. Tensimeter</li> <li>f. Timbangan badan</li> <li>g. Alat tindakan</li> <li>h. Alat pengukur tinggi badan</li> <li>i. Air purifier</li> <li>j. Aerosol suction</li> <li>k. Exhaust</li> <li>l. Laptop dan printer</li> </ul>                                                                                                                                                                                          |
| 9. | Kompetensi Pelaksana                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Dokter Gigi (S-1 Profesi Kedokteran Gigi)</li> <li>b. Perawat Gigi (Minimal D-3 Keperawatan Gigi)</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |

|     |                                         |                                                                                                                                                                                                             |
|-----|-----------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 10. | Pelaksana                               | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. 1 Dokter gigi</li> <li>b. 1 Perawat gigi</li> </ul>                                                                                                               |
| 11. | Jaminan Pelayanan                       | Pasien mendapatkan pelayanan sesuai standar operasional prosedur (SOP) yang telah ditetapkan dan diberikan oleh petugas yang berkompeten.                                                                   |
| 12. | Pengawasan Internal                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Kepala Puskesmas</li> <li>b. Tim Mutu Puskesmas</li> <li>c. Tim Audit Internal Puskesmas</li> </ul>                                                               |
| 13. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pasien | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Keamanan, keselamatan, dan kenyamanan sesuai dengan 6 Sasaran Keselamatan Pasien.</li> <li>b. Pelayanan sangat diutamakan bebas dari pungutan liar.</li> </ul>    |
| 14. | Evaluasi Kinerja Pelaksana              | <ul style="list-style-type: none"> <li>1. Lokakarya Mini Bulanan</li> <li>2. Survei kepuasan pasien</li> <li>3. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan</li> </ul> |

**STANDAR PELAYANAN  
PUBLIK PELAYANAN  
FARMASI**

| <b>NO</b> | <b>KOMPONEN</b>                 | <b>URAIAN</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|-----------|---------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.        | Produk Pelayanan                | Mendapatkan obat dari ruang layanan                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 2.        | Persyaratan Pelayanan           | Pengguna layanan (pasien) datang dengan membawa:<br>a. Resep dari ruang pemeriksaan<br>b. Kartu identitas: KTP/SIM/KK<br>c. Kartu berobat (pasien lama)<br>d. Kartu jaminan kesehatan (bagi yang memiliki)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 3.        | Dasar Hukum                     | a. Undang-undang Republik Indonesia No 29 tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran.<br>b. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 no 144, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia nomor 5063).<br>c. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2014 tentang Tenaga Kesehatan.<br>d. Peraturan Menteri Kesehatan no 26 tahun 2020 tentang Pedoman Pelayanan kefarmasian di Puskesmas<br>e. Peraturan Menteri Kesehatan No. 11 Tahun 2017 Tentang Keselamatan Pasien<br>f. Undang-undang Nomer 17 Tahun 2023 Tentang Kesehatan<br>g. Peraturan Menteri Kesehatan No. 33 Tahun 2019 tentang Panduan Perilaku Pelayanan Publik. Peraturan Menteri Kesehatan No. 19 Tahun 2024 Tentang Puskesmas |
| 4.        | Sistem, Mekanisme, dan Prosedur | 6. Pasien menyerahkan resep dari dokter/ dari ruang Pemeriksaan.<br>7. Petugas melakukan telaah resep.<br>8. Petugas melakukan konsultasi kepada dokter penulis resep jika ditemukan ketidaksesuaian pada resep<br>9. Petugas kemudian menyiapkan obat dan memberi etiket.<br>10. Petugas melakukan telaah obat untuk mengecek kesesuaian obat dengan resep.<br>11. Petugas menyerahkan obat kepada pasien dengan memverifikasi identitas pasien dan memberikan informasi obat.<br>12. Petugas mengentri resep setelah pelayanan.                                                                                                                                                                                                                                                |

|     |                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|-----|-----------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 5.  | Jangka Waktu Pelayanan                  | Racikan : 60 menit<br>Non racikan : 30 menit                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 6.  | Biaya/Tarif                             | Peraturan Daerah Kabupaten Kebumen No 10 Tahun 2025 tentang Pajak dan Retribusi Daerah Kabupaten Kebumen                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 7.  | Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan  | <ul style="list-style-type: none"> <li>e. Pasien/pengguna layanan menyampaikan melalui kotak saran, Instagram (@puskesmas_sruweng), no whatsapp (082135103668), atau aduan langsung.</li> <li>f. Petugas mencatat semua pengaduan.</li> <li>g. Semua pengaduan akan dibahas oleh tim pengelola pengaduan, dirapatkan bersama tim mutu dan kepala Puskesmas untuk menemukan solusi permasalahan aduan.</li> <li>h. Jawaban pengaduan akan disampaikan melalui telepon/ No Whatsapp/ e-mail pengadu yang bersangkutan/ papan pengumuman puskesmas.</li> </ul> |
| 8.  | Sarana dan Prasarana (Fasilitas)        | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Resep</li> <li>b. Mortir dan stamper</li> <li>c. Meja dan kursi</li> <li>d. Komputer set dan printer</li> <li>e. Lemari</li> <li>f. Etiket</li> <li>g. Kertas puyer</li> <li>h. Plastik pembungkus obat</li> <li>i. ATK</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 9.  | Kompetensi Pelaksana                    | Asisten Apoteker (D3 Farmasi) dan Apoteker (S1 Farmasi)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 10. | Jumlah Pelaksana                        | 1 Asisten Apoteker dan 2 Apoteker                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 11. | Jaminan Pelayanan                       | Pasien mendapatkan pelayanan sesuai standar operasional prosedur (SOP) yang telah ditetapkan dan diberikan oleh petugas yang berkompeten.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 12. | Pengawasan Internal                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>d. Kepala Puskesmas</li> <li>e. Tim Mutu Puskesmas</li> <li>f. Tim Audit Internal Puskesmas</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 13. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pasien | <ul style="list-style-type: none"> <li>c. Keamanan, keselamatan, dan kenyamanan sesuai dengan 6 Sasaran Keselamatan Pasien.</li> <li>d. Pelayanan sangat diutamakan bebas dari pungutan liar.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 14. | Evaluasi Kinerja Pelaksana              | <ul style="list-style-type: none"> <li>d. Lokakarya Mini Bulanan</li> <li>e. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan</li> <li>f. Survei kepuasan pasien</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |

**STANDAR PELAYANAN  
PUBLIK PELAYANAN  
KONSELING GIZI**

| <b>NO</b> | <b>KOMPONEN</b>                 | <b>URAIAN</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|-----------|---------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.        | Produk Pelayanan                | Mendapatkan penjelasan tentang kondisi pasien serta penyuluhan/ KIE.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 2.        | Persyaratan Pelayanan           | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pasien sudah terdaftar di loket pendaftaran</li> <li>b. Kartu identitas: KTP/SIM/KK</li> <li>c. Kartu berobat (pasien lama)</li> <li>d. Kartu jaminan kesehatan (bagi yang memiliki)</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 3.        | Dasar Hukum                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Peraturan Menteri Kesehatan no 26 tahun 2013 tentang praktik tenaga gizi</li> <li>b. Peraturan Menteri Kesehatan no 13 tahun 2015 tentang Penyelenggaraan pelayanan kesehatan Lingkungan di Puskesmas.</li> <li>c. Peraturan Menteri Kesehatan No. 11 Tahun 2017 Tentang Keselamatan Pasien</li> <li>d. Peraturan Menteri Kesehatan No. 33 Tahun 2019 tentang Panduan Perilaku Pelayanan Publik.</li> <li>e. Undang-undang Nomer 17 Tahun 2023 Tentang Kesehatan</li> <li>f. Peraturan Menteri Kesehatan No. 19 Tahun 2024 Tentang Puskesmas</li> </ul>                                                                                                                                                                                    |
| 4.        | Sistem, Mekanisme, dan Prosedur | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pasien melakukan antrian di ruang tunggu depan pelayanan promosi kesehatan.</li> <li>b. Petugas memanggil pasien/ klien ke layanan konseling gizi.</li> <li>c. Petugas menerima pasien/klien dari ruang pelayanan.</li> <li>d. Petugas melakukan wawancara dan tanya jawab untuk mencari faktor penyebab penyakit pasien/ klien.</li> <li>e. Petugas mengisi hasil wawancara dan tanya jawab ke form rekam medis yang ada.</li> <li>f. Petugas memberikan penyuluhan gizi kemungkinan penyebab penyakit pasien dengan metode KIE</li> <li>g. Memberikan brosur kesehatan gizi yang terkait penyakit pasien (bila diperlukan)</li> <li>h. Petugas menetapkan jadwal kunjungan rumah pasien untuk inspeksi gizi (bila diperlukan)</li> </ul> |

|     |                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|-----|-----------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|     |                                         | i. Pasien diminta untuk kembali ke ruang pelayanan yang merujuk                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 5.  | Jangka Waktu Pelayanan                  | 15 Menit                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 6.  | Biaya/Tarif                             | Tidak ada tarif                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 7.  | Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan  | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pasien/pengguna layanan menyampaikan melalui kotak saran, Instagram (@puskesmas_sruweng), no whatsapp (082135103668), atau aduan langsung.</li> <li>b. Petugas mencatat semua pengaduan.</li> <li>c. Semua pengaduan akan dibahas oleh tim pengelola pengaduan, dirapatkan bersama tim mutu dan kepala Puskesmas untuk menemukan solusi permasalahan aduan.</li> <li>d. Jawaban pengaduan akan disampaikan melalui telepon/ No Whatsapp/ e-mail pengadu yang bersangkutan/ papan pengumuman puskesmas.</li> </ul> |
| 8.  | Sarana dan Prasarana (Fasilitas)        | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Meja konseling</li> <li>b. Kursi</li> <li>c. Media KIE: brosur, leaflet, flyer</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 9.  | Kompetensi Pelaksana                    | Gizi (D3 Gizi)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 10. | Jumlah Pelaksana                        | 1 Ahli Gizi                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 11. | Jaminan Pelayanan                       | Pasien mendapatkan pelayanan sesuai standar operasional prosedur (SOP) yang telah ditetapkan dan diberikan oleh petugas yang berkompeten.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 12. | Pengawasan Internal                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Kepala Puskesmas</li> <li>b. Tim Mutu Puskesmas</li> <li>c. Tim Audit Internal Puskesmas</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 13. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pasien | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Keamanan, keselamatan, dan kenyamanan sesuai dengan 6 Sasaran Keselamatan Pasien.</li> <li>b. Pelayanan sangat diutamakan bebas dari pungutan liar.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 14. | Evaluasi Kinerja Pelaksana              | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Lokakarya Mini Bulanan</li> <li>b. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan</li> <li>c. Survei kepuasan pasien</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |

**STANDAR PELAYANAN  
PUBLIK PELAYANAN  
LABORATORIUM**

| <b>NO</b> | <b>KOMPONEN</b>                 | <b>URAIAN</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|-----------|---------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.        | Produk Pelayanan                | a. Pemeriksaan darah rutin/ hematology analyzer : Hb, Hematokrit, Jumlah Leukosit, Jumlah Trombosit, Hitung Jenis Leukosit, Laju Endap Darah.<br>b. Pemeriksaan kimia darah: GDS/ GDP/ GDPP, Kolesterol, Asam Urat.<br>c. Pemeriksaan Imunoserologi: Tes Kehamilan, Golongan Darah, Widal, VDRL, HbsAg<br>d. Pemeriksaan bakteriologi dan parasitologi: BTA, Gonorrhea, Trichomoniasis, Candidiasis, Bakterial Vaginosis.<br>e. Pemeriksaan urinalisa                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 2.        | Persyaratan Pelayanan           | a. Lembar permintaan pemeriksaan laboratorium<br>b. Kartu identitas: KTP/SIM/KK<br>c. Kartu jaminan kesehatan (bagi yang memiliki)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 3.        | Dasar Hukum                     | a. Undang-undang Republik Indonesia No 29 tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran.<br>b. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 no 144, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia nomor 5063).<br>c. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2014 tentang Tenaga Kesehatan.<br>d. Peraturan Menteri kesehatan Republik Indonesia Nomor 37 tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Laboratorium Pusat Kesehatan Masyarakat<br>e. Peraturan Menteri Kesehatan No. 11 Tahun 2017 Tentang Keselamatan Pasien<br>f. Peraturan Menteri Kesehatan No. 33 Tahun 2019 tentang Panduan Perilaku Pelayanan Publik.<br>g. Undang-undang Nomer 17 Tahun 2023 Tentang Kesehatan<br>h. Peraturan Menteri Kesehatan No. 19 Tahun 2024 Tentang Puskesmas<br>i. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 7 Tahun 2025 tentang Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik; |
| 4.        | Sistem, Mekanisme, dan Prosedur | a. Pasien menyerahkan lembar permintaan pemeriksaan laboratorium dari ruang pelayanan di box laboratorium yang disediakan.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |

|     |                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|-----|----------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|     |                                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>b. Petugas mempersilahkan duduk di ruang tunggu sambil menunggu panggilan.</li> <li>c. Petugas memanggil pasien dan mengidentifikasi sesuai nama, tanggal lahir, dan alamat.</li> <li>d. Petugas memberikan penjelasan kepada pasien tentang tindakan yang akan dilakukan dan mengisi informed consent.</li> <li>e. Petugas mempersilahkan pasien menunggu hasil laboratorium di luar ruangan.</li> <li>f. Petugas melakukan pengolahan dan pemeriksaan sampel sesuai dengan prosedur yang berlaku.</li> <li>g. Pasien menerima hasil pemeriksaan laboratorium untuk diserahkan kepada dokter/ ruang pemeriksaan yang merujuk.</li> </ul> |
| 5.  | Jangka Waktu Pelayanan                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Paket ibu hamil: 45 menit</li> <li>b. Pemeriksaan widal: 20 menit</li> <li>c. Pemeriksaan darah rutin: 10 menit</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 6.  | Biaya/Tarif                            | Peraturan Daerah Kabupaten Kebumen No 10 Tahun 2025 tentang Pajak dan Retribusi Daerah Kabupaten Kebumen                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 7.  | Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pasien/pengguna layanan menyampaikan melalui kotak saran, Instagram (@puskesmas_sruweng), no whatsapp (082135103668), atau aduan langsung.</li> <li>b. Petugas mencatat semua pengaduan.</li> <li>c. Semua pengaduan akan dibahas oleh tim pengelola pengaduan, dirapatkan bersama tim mutu dan kepala Puskesmas untuk menemukan solusi permasalahan aduan.</li> <li>d. Jawaban pengaduan akan disampaikan melalui telepon/No Whatsapp/ e-mail pengadu yang bersangkutan/ papan pengumuman puskesmas.</li> </ul>                                                                                                                       |
| 8.  | Sarana dan Prasarana (Fasilitas)       | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Form pemeriksaan laboratorium</li> <li>b. Hematology analyzer</li> <li>c. Widal sentrifuge</li> <li>d. Glukocheck</li> <li>e. Alat pengukur kolestrol dan asam urat</li> <li>f. Preparat mikrobiologi, feses, HIV/AIDS</li> <li>g. Meja</li> <li>h. Kursi</li> <li>i. Komputer set dan printer</li> <li>j. Lemari</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 9.  | Kompetensi Pelaksana                   | Analisis Laboratorium (D3 Pranata Laboratorium)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 10. | Jumlah Pelaksana                       | 1 Analisis Laboratorium                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |

|     |                                         |                                                                                                                                                                                                             |
|-----|-----------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 11. | Jaminan Pelayanan                       | Pasien mendapatkan pelayanan sesuai standar operasional prosedur (SOP) yang telah ditetapkan dan diberikan oleh petugas yang berkompeten.                                                                   |
| 12. | Pengawasan Internal                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Kepala Puskesmas</li> <li>b. Tim Mutu Puskesmas</li> <li>c. Tim Audit Internal Puskesmas</li> </ul>                                                               |
| 13. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pasien | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Keamanan, keselamatan, dan kenyamanan sesuai dengan 6 Sasaran Keselamatan Pasien.</li> <li>b. Pelayanan sangat diutamakan bebas dari pungutan liar.</li> </ul>    |
| 14. | Evaluasi Kinerja Pelaksana              | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Lokakarya Mini Bulanan</li> <li>b. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan</li> <li>c. Survei kepuasan pasien</li> </ul> |

**STANDAR PELAYANAN  
PUBLIK PELAYANAN  
TINDAKAN**

| NO | KOMPONEN                        | URAIAN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|----|---------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. | Produk Pelayanan                | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Mendapatkan pemeriksaan dan penjelasan tentang kondisi pasien serta mendapatkan penyuluhan/ KIE.</li> <li>b. Mendapatkan tindakan yang diperlukan.</li> <li>c. Mendapatkan surat pengantar pemeriksaan laboratorium</li> <li>d. Mendapatkan resep oleh dokter sesuai dengan diagnosis.</li> <li>e. Mendapatkan surat rujukan apabila diperlukan.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 2. | Persyaratan Pelayanan           | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Kartu identitas: KTP/SIM/KK</li> <li>b. Kartu berobat (pasien lama)</li> <li>c. Kartu jaminan kesehatan (bagi yang memiliki)</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 3. | Dasar Hukum                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Undang-undang Nomer 17 Tahun 2023 Tentang Kesehatan</li> <li>b. Keputusan Menteri Kesehatan No. HK.01/07/menkes/1936/2022 tentang Perubahan Atas Keputusan Menteri Kesehatan Nomor HK.01.07/MENKES/1186/2022 tentang Panduan Praktis Klinis bagi Dokter di Fasilitas Pelayanan Kesehatan Primer.</li> <li>c. Peraturan Menteri Kesehatan No. 33 Tahun 2019 tentang Panduan Perilaku Pelayanan Publik.</li> <li>d. Peraturan Menteri Kesehatan No. 11 Tahun 2017 Tentang Keselamatan Pasien</li> <li>e. Peraturan Menteri Kesehatan No. 19 Tahun 2024 Tentang Puskesmas</li> <li>f. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 7 Tahun 2025 tentang Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik;</li> </ul> |
| 4. | Sistem, Mekanisme, dan Prosedur | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pasien datang</li> <li>b. Petugas melakukan skrining, jika pasien gawat darurat langsung masuk ruang tindakan, apabila non gawat darurat diarahkan ke ruang pemeriksaan umum.</li> <li>c. Petugas melakukan triase kondisi pasien.</li> <li>d. Petugas mengarahkan keluarga pasien menuju loket pendaftaran.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |

|    |                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|----|----------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    |                                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>e. Petugas melakukan pemeriksaan vital sign.</li> <li>f. Dokter melakukan pemeriksaan fisik ke pasien.</li> <li>g. Petugas melakukan pertolongan pertama sesuai triase pasien.</li> <li>h. Dokter melakukan informed consent kepada pasien jika diperlukan tindakan.</li> <li>i. Dokter memberikan rujukan ke fasilitas kesehatan tingkat lanjutan (Rumah Sakit) apabila diperlukan dan mengarahkan keluarga pasien untuk ke kasir (pasien umum).</li> <li>j. Petugas mengantar pasien menggunakan ambulans menuju rumah sakit.</li> <li>k. Jika tidak diperlukan rujukan eksternal, petugas mengarahkan pasien menuju ke ruang obat.</li> <li>l. Pasien pulang</li> </ul> |
| 5. | Jangka Waktu Pelayanan                 | Respon time < 5 menit                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 6. | Biaya/Tarif                            | Peraturan Daerah Kabupaten Kebumen No 10 Tahun 2025 tentang Pajak dan Retribusi Daerah Kabupaten Kebumen                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 7. | Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pasien/pengguna layanan menyampaikan melalui kotak saran Instagram (@puskesmas_sruweng), no whatsapp (082135103668), atau aduan langsung</li> <li>b. Petugas mencatat semua pengaduan.</li> <li>c. Semua pengaduan akan dibahas oleh tim pengelola pengaduan, dirapatkan bersama tim mutu dan kepala Puskesmas untuk menemukan solusi permasalahan aduan.</li> <li>d. Jawaban pengaduan akan disampaikan melalui telepon/ No Whatsapp/ e-mail pengadu yang bersangkutan/ papan pengumuman puskesmas.</li> </ul>                                                                                                                                                         |

|     |                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|-----|-----------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 8.  | Sarana dan Prasarana (Fasilitas)        | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Meja anamnesa/ meja perawat</li> <li>b. Meja periksa/ meja dokter</li> <li>c. Tempat tidur periksa</li> <li>d. Tensimeter</li> <li>e. Thermometer</li> <li>f. Stetoskop</li> <li>g. Senter</li> <li>h. Timbangan</li> <li>i. Metline</li> <li>j. Microtois</li> </ul> |
|     |                                         | <ul style="list-style-type: none"> <li>k. Nebulizer</li> <li>l. Set Infus</li> <li>m. Infus</li> <li>n. Tabung Oksigen</li> <li>o. Obat emergency</li> <li>p. Hecting set</li> </ul>                                                                                                                            |
| 9.  | Kompetensi Pelaksana                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Dokter Umum (S-1 Profesi Kedokteran)</li> <li>b. Perawat (Minimal D-3 Keperawatan)</li> </ul>                                                                                                                                                                         |
| 10. | Jumlah Pelaksana                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>1 Dokter</li> <li>2 Perawat</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                   |
| 11. | Jaminan Pelayanan                       | Pasien mendapatkan pelayanan sesuai standar operasional prosedur (SOP) yang telah ditetapkan dan diberikan oleh petugas yang berkompeten.                                                                                                                                                                       |
| 12. | Pengawasan Internal                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Kepala Puskesmas</li> <li>b. Tim Mutu Puskesmas</li> <li>c. Tim Audit Internal Puskesmas</li> </ul>                                                                                                                                                                   |
| 13. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pasien | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Keamanan, keselamatan, dan kenyamanan sesuai dengan 6 Sasaran Keselamatan Pasien.</li> <li>b. Pelayanan sangat diutamakan bebas dari pungutan liar.</li> </ul>                                                                                                        |
| 14. | Evaluasi Kinerja Pelaksana              | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Lokakarya Mini Bulanan</li> <li>b. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan</li> <li>c. Survei kepuasan pasien</li> </ul>                                                                                                     |

**STANDAR PELAYANAN PUBLIK  
PELAYANAN KONSELING SANITASI**

| <b>NO</b> | <b>KOMPONEN</b>                 | <b>URAIAN</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|-----------|---------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.        | Produk Pelayanan                | Mendapatkan penjelasan tentang kondisi pasien serta penyuluhan/ KIE.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 2.        | Persyaratan Pelayanan           | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pasien sudah terdaftar di loket pendaftaran</li> <li>b. Kartu identitas: KTP/SIM/KK</li> <li>c. Kartu berobat (pasien lama)</li> <li>d. Kartu jaminan kesehatan (bagi yang memiliki)</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 3.        | Dasar Hukum                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Peraturan Menteri Kesehatan no 13 tahun 2015 tentang Penyelenggaraan pelayanan kesehatan Lingkungan di Puskesmas.</li> <li>b. Peraturan Menteri Kesehatan No. 11 Tahun 2017 Tentang Keselamatan Pasien</li> <li>c. Peraturan Menteri Kesehatan No. 33 Tahun 2019 tentang Panduan Perilaku Pelayanan Publik.</li> <li>d. Undang-undang Nomer 17 Tahun 2023 Tentang Kesehatan</li> <li>e. Peraturan Menteri Kesehatan No. 19 Tahun 2024 Tentang Puskesmas</li> <li>f. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 7 Tahun 2025 tentang Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik;</li> </ul>            |
| 4.        | Sistem, Mekanisme, dan Prosedur | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pasien/klien datang ke Puskesmas</li> <li>b. Pasien melakukan pendaftaran di loket</li> <li>c. Petugas Klinik Sanitasi menerima rujukan pasien dengan penyakit berbasis lingkungan dari Poli umum/MTBS/KIA</li> <li>d. Masyarakat sehat dengan masalah kesehatan lingkungan bisa langsung menuju Klinik Sanitasi.</li> <li>e. Petugas Klinik Sanitasi memberikan konseling kepada pasien/klien</li> <li>f. Petugas menganalisa masalah</li> <li>g. Penyampaian alternatif pemecahan masalah</li> <li>h. Petugas melakukan kunjungan rumah jika diperlukan</li> <li>i. Petugas melaksanakan pencatatan dan pelaporan</li> <li>j. Pasien/klien pulang</li> </ul> |
| 5.        | Jangka Waktu Pelayanan          | 15 menit                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 6.        | Biaya/Tarif                     | Tidak ada tarif                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |

|     |                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|-----|-----------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 7.  | Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan  | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pasien/pengguna layanan menyampaikan melalui kotak saran, Instagram (@puskesmas_sruweng), no whatsapp (082135103668), atau aduan langsung.</li> <li>b. Petugas mencatat semua pengaduan.</li> <li>c. Semua pengaduan akan dibahas oleh tim pengelola pengaduan, dirapatkan bersama tim mutu dan kepala Puskesmas untuk menemukan solusi permasalahan aduan.</li> <li>d. Jawaban pengaduan akan disampaikan melalui telepon/ No Whatsapp/ e-mail pengadu yang bersangkutan/ papan pengumuman puskesmas.</li> </ul> |
| 8.  | Sarana dan Prasarana (Fasilitas)        | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Meja konseling</li> <li>b. Kursi</li> <li>c. Media KIE: brosur, leaflet, flyer</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 9.  | Kompetensi Pelaksana                    | Sanitarian (D4 Kesehatan Lingkungan)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 10. | Jumlah Pelaksana                        | 2 Sanitarian                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 11. | Jaminan Pelayanan                       | Pasien mendapatkan pelayanan sesuai standar operasional prosedur (SOP) yang telah ditetapkan dan diberikan oleh petugas yang berkompeten.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 12. | Pengawasan Internal                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Kepala Puskesmas</li> <li>b. Tim Mutu Puskesmas</li> <li>c. Tim Audit Internal Puskesmas</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 13. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pasien | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Keamanan, keselamatan, dan kenyamanan sesuai dengan 6 Sasaran Keselamatan Pasien.</li> <li>b. Pelayanan sangat diutamakan bebas dari pungutan liar.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 14. | Evaluasi Kinerja Pelaksana              | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Lokakarya Mini Bulanan</li> <li>b. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan</li> <li>c. Survei kepuasan pasien</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |